

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
SERBA USAHA CAHAYA DI SDIT RABBI RADHIYYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

**VENI INDRIANTI**

**NIM: 16631137**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
IAIN CURUP  
2021**

Hal : Pengajuan Skripsi  
Kepada  
Yth. Bapak Rektor IAIN  
Di

Curup

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Veni indrianti mahasiswa IAIN Curup yang berjudul:“ **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SERBA USAHA CAHAYA DI SDIT RABBI RADHIYYA**”, sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih

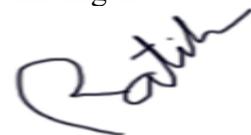
Wassalam,  
Curup, 09 Agustus 2021

Pembimbing I



**Dr. Muhammad Istian** SE, Mpd, MM  
NIP. 197502192006041008

Pembimbing II



**Ratih Komala Dewi, M.M**  
NIP. 19900619201801 2001



**KANTOR AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kodepos 391119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup. Email: fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 710 /In.34/FS/PP.00.9/07/2021

Nama : **Veni indianti**  
Nim : **16631137**  
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabby Radhiyya**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/ Tanggal : **Kamis, 26 Agustus 2021**  
Pukul : **11.00-12.30 WIB.**  
Tempat : **Ruang 1 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**Ketua**

**Sekretaris**

**El Khairati S.H.I. MA**  
NIP. 19780517201 101 2 009

**Mega Ilhamiyati, MA**  
NIP. 19861024201903 007

**Penguji I,**

**Penguji II,**

**Noprizal, M. Ag**  
NIP. 197711052009011007

**Rafsan Aripin, M.E.**  
NIP. 19881221201931009

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

**Dr. Yusoffri, M. Ag.**  
NIP. 197002021998031007

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : VENI INDRIANTI  
Nomor Induk Mahasiswa : 16631137  
Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syari'ah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Skripsi Saya Yang Berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya** belum pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam Skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 10 Agustus 2021

Penulis



**VENI INDRIANTI**  
NIM : 16631137

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT yang maha kuasa atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Sholawat beserta salam tak lupa kita kirimkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabatnya, berkat beliau pada saat ini kita berada dalam zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya**. disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Perbankan Syariah IAIN Curup.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan, oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag. M.pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah

4. Bapak Muhammad Sholihin, M.S.I selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan motivasi dan memberikan petunjuk kepada penulis.
5. Dr. Muhamad Istan SE, M.Pd dan Ibu Ratih Komala Dewi M.M selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Civitas Akademik IAIN Curup yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama penulis menuntut Ilmu di IAIN Curup.
7. Seluruh Staf dan Pegawai Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang sudah membantu penulis menyediakan buku-buku referensi penulis.
8. Untuk Bapak /Ibu terkhusus untuk Anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya yang telah menerima dan memberikan informasi yang di perlukan oleh penulis.
9. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan telah berupaya tanpa mengenal lelah berusaha demi kelangsungan pendidikan penulis.
10. Untuk keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan memberi semangat. Semoga Allah senantiasa mengumpulkan semuanya dalam kebahagiaan di dunia dan di akhirat.
11. Sahabat yang selalu membantu dan menyemangati ketika sang penulis meneteskan air mata Siti Aminah, Nilam puspita Sari, Meri Andriani Trima tanakey, yang telah banyak membantu berpartisipasi selama peneliti melaksanakan penulisan.

Trima tanakey, yang telah banyak membantu berpartisipasi selama peneliti melaksanakan penulisan.

*12. Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days for never Quitting, for just being me at all times.*

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan menjadi amal yang soleh disisinya, di Akhiratnya. Peneliti sebagai insan biasa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penulisan Skripsi ini, maka dari itu kritik dan saran dari pembaca sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini, dan semoga skripsi ini skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Curup, Agustus 2021 Penulis



**VENI INDRIANTI**  
NIM : 16631137

# *Motto*

*Life is like riding a bicycle. To keep your  
balance, you must keep moving*

(Hidup itu seperti mengendarai sepeda. Untuk  
menjaga keseimbangan, Anda harus terus  
bergerak)

**(Albert Einstein)**

## ***PERSEMBAHAN***

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan yang penulis peroleh bukanlah milik penulis sendiri, tetapi juga milik orang lain yang selama ini senantiasa mendampingi disaat suka maupun duka dan semua ini tidak akan penulis peroleh jika tidak adanya Do'a, dorongan, serta motivasi dari orang-orang disekeliling penulis. Maka dengan hati yang tulus dan ikhlas kupersembahkan skripsi ku dengan cinta dan rasa syukur kepada.

- ❖ Untuk kedua orang tuaku Bapakku (Ahman) dan Ibu (Endang) yang tercinta dan tersayang yang selama ini selalu mendo'akan dan telah membanting tulang untuk mem-biayai semua kebutuhanku, yang selalu memberikan pendidikan moral yang baik, yang selalu menjadi spirit tersendiri bagiku untuk berusaha menyelesaikan tanggung jawabku sehingga dapat menyelesaikan studi. Dan penasehat dunia akhiratku ibuku (Endang) Ter-untukmu yang selalu megeuatkanku sepanjang hidupku, Trimakasih telah menjadi ibu yang hebat serta membuat ku menjadi wanita hebat. Semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan keberkahan di dunia maupun akhirat, hingga anakmu dapat memebrikan kebahagiaan dalam kesuksesanya.
- ❖ Untuk Adik-adikku Dodi Gutawa dan Zahra Syakira, yang selalu memotivasi untuk menjadi yang terbaik dan memberikan contoh yang baik terus maju.
- ❖ Untuk keluarga besar nek jimbuk, ninik dan datuk yang selalu mendoakan memotivasi dan menyangi cucunya untuk menjadi manusia yang berguna.

- ❖ Untuk pembimbing I Bapak Dr. Muhamad Istan SE, Mpd,MM dan pembimbing II Ibu Ratih Komala Dewi, M.M yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses bimbingan.
- ❖ Untuk Pembimbing Akademik bapak Muhammad Sholihin, M.S.I selaku dosen pembimbing Akademik yang selalu senantiasa memberikan pengarahan selama diperkuliahan ini.
- ❖ Untuk Sahabat-sahabatku yang tidak dapat ku sebut satu per satu Terimakasih telah berjuang bersama hingga kita meraih kesuksesan sejati.
- ❖ Untuk diriku sendiri (penulis) terimakasih dapat bertahan dengan apa yang di lewati dan kau capai hingga melampaui batasmu, dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Untuk Almamaterku, Institus Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SERBA USAHA CAHAYA DI SDIT RABBI RADHIYYA

Penelitian ini dilatar belakangi keingintahuan penulis tentang tingkat kepuasan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya Di Sdit Rabbi Radhiyya. Berdirinya koperasi di SDIT Rabbi Radhiyya yang bertujuan untuk mensejahterahkan anggotanya, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota lembaga ini dahulunya koperasi konvensional semenjak berubahnya kepemimpinan di koperasi tersebut maka berubah menjadi sistem koperasi syariah yang belum lama berjalan selama 4 tahun, Setelah menjadi koperasi Syari'ah koperasi tersebut mengalami peningkatan anggota hingga menjadi 46 orang, setiap guru yang mengajar di SDIT diharuskan menjadi anggota dalam kelembangaan keuangan koperasi. Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya, 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah deskriptif dengan data kualitatif melakukan penelitian yang bertujuan untuk meng-gambarkan suatu keadaan atau sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala secara sistematis dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipeloreh dari penelitian ini *pertama* : Hasil analisis dari tingkat kepuasan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya menunjukkan bahwa anggota koperasi puas terhadap Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya, Selain karena pelayanan yang baik Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki kehandalan dan ketanggapan dalam melayani anggota karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan salah satu faktor utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan anggota. *Kedua* : hasil analisis dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya adalah pelayanan, kepercayaan dan citra merek dan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya adalah faktor pelayanan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Anggota dan Koperasi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Tinjauan Pustaka .....	7
G. Definisi Judul .....	10
H. Metode Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	

A. Tinjauan Analisis .....	19
B. Tinjauan Tingkat Kepuasan .....	19
C. Tinjauan Anggota Koperasi .....	22
D. Konsep Koperasi Syariah .....	26
E. Variabel Yang Digunakan pada Penelitian .....	35
F. Kerangka Pikir .....	41

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

G. Gambaran Umum.....	43
H. Sejarah Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya.....	43
I. Visi dan Misi.....	44
J. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Serba Usaha .....	45
K. Kegiatan pokok instansi .....	46

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

L. Hasil Penelitian .....	51
M. Pembahasan.....	76

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran-saran.....	82

Daftar Pustaka

Lampiran

### **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL 1.1</b> .....	<b>4</b>
<b>TABEL 1.2</b> .....	<b>11</b>
<b>TABEL 4.1</b> .....	<b>51</b>
<b>TABEL 4.2</b> .....	<b>52</b>
<b>TABEL 4.3</b> .....	<b>53</b>
<b>TABEL 4.4</b> .....	<b>54</b>
<b>TABEL 4.5</b> .....	<b>54</b>
<b>TABEL 4.6</b> .....	<b>55</b>
<b>TABEL 4.7</b> .....	<b>56</b>
<b>TABEL 4.8</b> .....	<b>57</b>
<b>TABEL 4.9</b> .....	<b>58</b>
<b>TABEL 4.10</b> .....	<b>59</b>
<b>TABEL 4.11</b> .....	<b>60</b>
<b>TABEL 4.12</b> .....	<b>61</b>
<b>TABEL 4.13</b> .....	<b>62</b>
<b>TABEL 4.14</b> .....	<b>62</b>
<b>TABEL 4.15</b> .....	<b>63</b>
<b>TABEL 4.16</b> .....	<b>64</b>
<b>TABEL 4.17</b> .....	<b>65</b>
<b>TABEL 4.18</b> .....	<b>66</b>
<b>TABEL 4.19</b> .....	<b>67</b>
<b>TABEL 4.20</b> .....	<b>68</b>
<b>TABEL 4.21</b> .....	<b>69</b>

<b>TABEL 4.22</b> .....	<b>70</b>
<b>TABEL 4.23</b> .....	<b>71</b>
<b>TABEL 4.24</b> .....	<b>72</b>
<b>TABEL 4.25</b> .....	<b>73</b>
<b>TABEL 4.26</b> .....	<b>74</b>
<b>TABEL 4.27</b> .....	<b>74</b>
<b>TABEL 4.28</b> .....	<b>75</b>
<b>TABEL 4.29</b> .....	<b>76</b>
<b>TABEL 4.30</b> .....	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 1.1</b> .....	<b>4</b>
<b>GAMBAR 2.1</b> .....	<b>42</b>
<b>GAMBAR 3.1</b> .....	<b>45</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia ditopang oleh berbagai lembaga perbankan berbasis syariah dan non syariah. Sayangnya eksistensi lembaga keuangan bank belum mampu menyentuh masyarakat hingga ekonomi terendah yang disebabkan oleh terbatasnya variasi usaha dan jumlah asset yang dimiliki.<sup>1</sup>

Oleh karena itu guna memperluas jangkauan lembaga keuangan maka didirikanlah lembaga keuangan berbasis mikro yakni koperasi yang mengacu pada pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan, dan dasar pertimbangan. Tepat pada 12 Oktober 1992 disahkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian oleh Soerharto kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian.<sup>2</sup>

Lembaga keuangan berbasis syariah dan non syariah semuanya berperan penting dalam menggerakkan laju pertumbuhan ekonomi Indonesia. Tentu saja termasuk didalamnya koperasi. Moh. Hatta menyatakan bahwa koperasi

---

<sup>1</sup> Revrisond Baswir, *Koperasi Indonesia Endisi Pertama*, (Fakultas Ekonomi UGM Yokyakarta, 2000), h.78

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 10

merupakan usaha bersama yang bertujuan untuk memperbaiki kondisi ekonomi dengan prinsip saling tolong menolong.<sup>3</sup>

Masyarakat Indonesia merupakan sebagian besar mayoritas muslim sehingga menjadi landasan kuat bagi masyarakat akan pentingnya koperasi syariah, namun dalam praktiknya koperasi yang ada pada saat ini menggunakan sistem konvensional yang dinilai sebagian masyarakat masih terdapat riba untuk menjadikan prinsip operasional koperasi agar sesuai syariah, maka dibentuk koperasi syariah, salah satunya berdirinya Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya.

Pada tahun 2012 koperasi ini mulai berdiri yang identik dengan simpan pinjam, ada bunganya atau biaya admin setiap bulan, awal berkembangnya koperasi hanya untuk kantin dan memfasilitasi guru yang mengajar di SDIT Rabbi Radhiyya. Seiring berjalannya waktu koperasi hingga yang beralih status pada tahun 2017 maka ketua koperasi menghilangkan bunga pada simpan pinjam setelah mengetahui hukum bunga pada pinjaman itu riba, koperasi ini telah memisahkan untuk akad hutang piutang dan akad investasi tabungan atau simpan pinjam anggota yang menggunakan untuk modal usaha, kantin sekolah, pengadaan jilbab dan peci santri, pengadaan buku hapalan dan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan dengan sekolah koperasi mempunyai usaha lain di luar sekolah yaitu usaha jual beli motor bekas dan usaha pembiayaan (*Murabahah*).

Berdirinya koperasi di SDIT Rabbi Radhiyya yang bertujuan untuk mensejahterakan. Dahulunya koperasi konvensional semenjak berubahnya

---

<sup>3</sup> Marina, Ropi, dan Yola Yunisa Pratama, *Koperasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syirkah yang Sah*, Bandung (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah vol.1no. 2, juli 2017), h. 264

kepemimpinan di koperasi tersebut maka berubah menjadi sistem koperasi syariah yang belum lama berjalan selama 3 tahun, bukan hanya guru masyarakat lain pun bisa menjadi anggota koperasi. Setelah menjadi koperasi syariah koperasi tersebut mengalami peningkatan anggota hingga menjadi 46 orang, setiap guru yang mengajar di SDIT diharuskan menjadi anggota dalam kelembagaan keuangan koperasi.<sup>4</sup> Salah satu faktor penting dalam menopang eksistensi perusahaan dalam mengajukan kualitas manajemen kerja yaitu menciptakan sumber daya manusia yang berkompeten dalam melakukan pekerjaan yang dimiliki. Setiap anggota bergabung dalam suatu perusahaan dimana maju mundurnya terlihat dari kualitas yang diberikan sumber daya manusia, dan tergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang didalamnya.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh dan penting karena apabila karyawan kurang baik dalam menjalankan tugasnya dapat dipastikan sebuah perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan tidak dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kinerja karyawan berhubungan dengan anggota lain sebagai salah satu penunjang kemajuan sebuah perusahaan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan karyawan terhadap anggotanya. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui motivasi kerja jika kepuasan dalam melayani anggota dirasakan oleh anggota itu sendiri perusahaan akan maju dengan sendirinya.

Aspek kualitas tentu saja membutuhkan perhatian khusus dalam suatu perusahaan dimana penekanan penekanan kualitas menjadi syarat kelangsungan hidup perusahaan. Suatu perusahaan baik yang bergerak dibidang produksi barang

---

<sup>4</sup> Deta Septika, *Wawancara*, tanggal 19 februari 2020

ataupun jasa haruslah menjaga kualitas yang ditawarkan guna mempertahankan konsumen yang menikmati barang maupun jasa tersebut. Pada koperasi tentunya kualitas yang ditawarkan pada anggota membutuhkan porsi perhatian yang lebih serius.

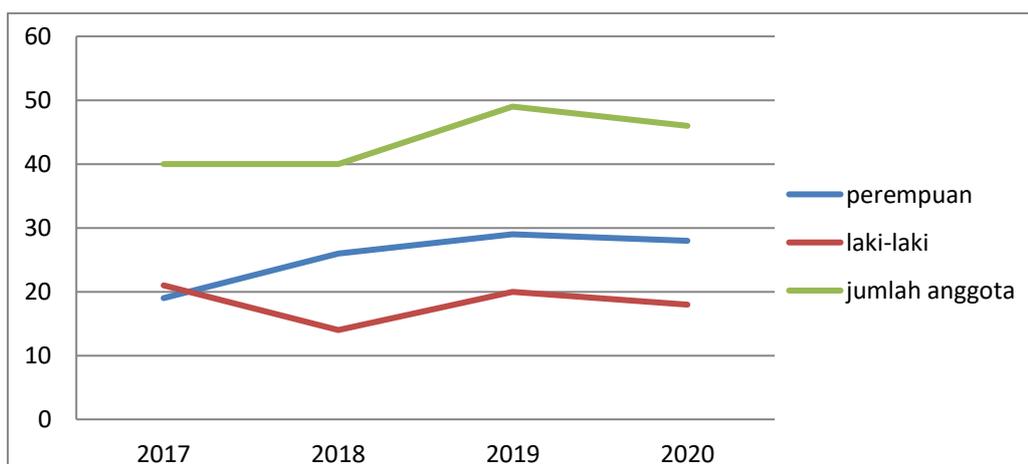
**Table 1.1**  
**Data Perkembangan jumlah anggota Koperasi Serba Usaha**  
**Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya tahun 2016 s/d 2020**

<b>Tahun</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Jumlah anggota</b>
<b>2017</b>	<b>19 anggota</b>	<b>21 anggota</b>	<b>40 anggota</b>
<b>2018</b>	<b>26 anggota</b>	<b>14 anggota</b>	<b>40 anggota</b>
<b>2019</b>	<b>29 anggota</b>	<b>20 anggota</b>	<b>49 anggota</b>
<b>2020</b>	<b>28 anggota</b>	<b>18 anggota</b>	<b>46 anggota</b>

Sumber: Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya

Dari table 1.1 perkembangan jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya di atas dapat dibuat grafik sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Gambar grafik Perkembangan jumlah anggota Koperasi Serba**  
**Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya tahun 2016 sampai dengan 2020**



Sumber: Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya

Jika dilihat tabel dan gambar diatas bahwa jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya terus mengalami peningkatan di tahun 2017, 2018, 2019 dan ditahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan ada anggota yang mengundurkan diri dengan alasan pindah tempat tugas.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penulis termotivasi untuk meneliti mengenai koperasi melihat cukup lamanya koperasi berdiri dan anggota yang bertahan menjadi bagian dari kebangkitan pada Koperasi Syariah Unit Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya di kabupaten Rejang Lebong. Peneliti ingin melihat tingkat kepuasan anggota koperasi menerapkan prinsip syariah yang digunakan dari evaluasi sebagai kebijakan atau *referensi* untuk meningkatkan *efisiensi* kinerja serta *efektifitas* Ko-perasi Syariah Unit Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya, sehingga peneliti memberi judul **“Analisis Tingkat Kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya”**.

## **B. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak keluar dari fokus penelitian maka permasalahan dibatasi hanya terfokus pada tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha Cahaya Rabbi Radhiyya. Selain itu, penelitian ini hanya membatasi pada analisis dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Rabbi Radhiyya.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang bermasalah, identifikasi masalah dan batasan masalah sebagaimana diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa khususnya jurusan syariah dan Ekonomi Islam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk untuk penelitian dimasa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi.
- b. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagaimana tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi.
- c. Bagi peneliti lain, dari penelitian ini diharapkan peneliti lain dapat melakukan penelitian lebih, mengenai tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi.

## F. Tinjauan Pustaka

Sejauh pengamatan penulis belum terdapat judul penelitian yang sama persis dengan apa yang dibahas penulis, penelitian ini ditunjukan untuk mengalisa perbandingan tingkat kepuasan simpan pinjam setelah menjadi syariah di Koperasi Serba Usaha Cahaya di Sdit Rabbi Radhiyya.

1. Peneliti Edo Andre Yusep mahasiswa Universitas Islam Institut Agama Islam Negeri Metro 2020 membahas tentang: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Topten Kota

Metro.<sup>5</sup> Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional yang dilihat dari aspek kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif-komparatif dengan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas di Bank Syariah dan Bank Konvensional. Akan tetapi nilai rata-rata kualitas layanan lebih tinggi di bank syariah dari bank syariah, sedangkan pada variabel kepuasan nasabah, nilai rata-rata bank syariah, sedangkan pada variabel kepuasan nasabah, nilai rata-rata bank syariah lebih tinggi dari bank konvensional.

2. Peneliti Rizwan Tohir mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2015 membahas tentang: Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Produk Tabungan Amanah di BMT Taruna Sejahtera cabang Bringin. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Jurusan D III Perbankan Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap produk tabungan amanah di BMT Taruna Sejahtera Cabang Bringin dan perkembangan tabungan Simpanan Amanah tahun 2013 sampai 2015. Melalui penelitian metode deskriptif kualitatif diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota yaitu faktor pelayanan dan jenis produk. Berdasarkan faktor pelayanan yang menjawab puas ada 10 anggota Pendapat lain dari anggota terhadap faktor pelayanan sebanyak 2 orang merasa kurang puas dan orang merasa cukup puas 6 dan sisanya sebanyak 2 orang menjawab sangat puas. Dan

---

<sup>5</sup> Edo Andre Yusep, Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Topten Kota Metro, (Skripsi Metro: Institut Islam Negeri (IAIN) Metro,2020).

berdasarkan jenis produk yaitu perhitungan dengan dengan rumus yang sama, menghasilkan 55,56% anggota merasa puas dan sisanya yang merasa sangat puas ada 13,88% anggota dan juga yang merasa cukup ada 25% anggota. Perkembangan Simpanan Amanah BMT Taruna Sejahtera Cabang Bringin Tahun 2013 sampai 2015 diketahui bahwa jumlah Simpanan Amanah di BMT Taruna Sejahtera selalu mengalami peningkatan yang sangat pesat.<sup>6</sup>

3. Peneliti Aprillia Fitriani mahasiswi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2014 membahas tentang: Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah KCP Rawamangun.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang mencakup frontliner serta fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan yang diterima oleh nasabah PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun mutu dan standar fasilitas serta kualitas pelayanan Khususnya pada bagian frontliner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian Deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pt Bank BRISyariah KCP Rawamangun. Sampel penelitian ini adalah nasabah aktif yang sedang melaksanakan transaksi di PT Bank BRIS yariah, kuota sampel sebanyak 357 program SPPS160 dengan signifikansi 5%. Kesimpulan dari analisis sperman menunjukkan bahwa (1) variabel reability berpengaruh positif dan sifgnifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,239. Variabel

---

<sup>6</sup> Afilia Fitriani, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Kcp Rawamangun*, (Skripsi.Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2014).

responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai kolerasi terbesar yaitu 0,424 hasil uji hipotesis dengan menggunakan seperman  $<0,05$  (Lebih kecil) sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak.<sup>7</sup>

Dari ketiga penelitian diatas maka penulis dapat membedakan hasil yang telah diselesaikan oleh peneliti terdahulu oleh peneliti dari hasil peneliti, penulis dapat menyimpulkan bahwa hanya melakukan penelitian Perbedaan Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan *E-commerce* Ditingkat Industri Keuangan Perbankan (Studi Koperatit pada PT. Bank BRI Syariah dan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk). Selanjutnya tentang Analisa Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvesional. Sedangkan kajian kajian yang akan di angkat oleh penulis saat ini yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

## G. Definisi Judul

### 1. Pengertian Analisis

Analisis merupakan kemampuan pemecahan atau penguraian materi yang menjadi komponen yang lebih kecil sehingga mudah dipahami.<sup>8</sup>

### 2. Tingkat kepuasan

---

<sup>7</sup> Aprillia Fitriani, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Kcp Rawamangun*, (Skripsi.Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2014).

<sup>8</sup> [Http://www.nesabamedia.com/penertian-analisis](http://www.nesabamedia.com/penertian-analisis), Diakses pada tanggal 1 agustus 2020 pukul 18.15 WIB

Tingkat kepuasan adalah suatu ukuran yang menjadi tolak ukur konsumen dalam konteks teori *consumer behavior*, dimana kepuasan cenderung lebih berat ke perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan suatu produk dan jasa dimana penilaian terkait kepuasan tersebut bisa bertambah maupun berkurang.<sup>9</sup>

### 3. Anggota koperasi

Anggota koperasi adalah bagian dari pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Dimana untuk menjadi anggota koperasi dituntut beberapa persyaratan yang ditentukan dalam anggaran dasar koperasi.<sup>10</sup>

### 4. Pengertian Koperasi Syariah

Koperasi syariah lebih di kenal dengan nama KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) dan UJKSK (Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi). Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah).<sup>11</sup> Koperasi ini menganut prinsip syariah, dimana adanya larangan sistem bunga atau riba yang memberatkan nasabah.<sup>12</sup>

## Tabel 1.2 Indikator

---

<sup>9</sup> Phipih Kotler, *Menejemen Pemasaran, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh*, (Jakarta: PT. Prenhaliando, 2007) h.117

<sup>10</sup> [Http://gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.htm?m=I](http://gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.htm?m=I), Diakses pada tanggal 24 juli 2020 pukul 19.17 WIB

<sup>11</sup> Sofianatriana, *Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional*, (STAIN Pekalongan), h. 136

<sup>12</sup> Abdillah Junaedi, *Aplikasi Sistem Informasi Simpan Pinjam Berbasis Web pada Koperasi SPBNI Syariah*, Bandung, (Jurnal LPTKIA, vol.2 No1, Juni 2013), h. 14

Variabel	Faktor yang Mempengaruhi	Indikator	Teori
Kepuasan	1. Pelayanan	a. Keandalan ( <i>Realibiliti</i> ) b. Ketanggapan ( <i>Responsivenes</i> ) c. Jaminan ( <i>Assurace</i> ) d. Empati ( <i>Empathy</i> ) e. Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	Philip Kotler
	2. Kepercayaan	a. Integritas ( <i>Integrity</i> ) b. Kompetensi ( <i>Competence</i> ) c. Konsistensi ( <i>Consistency</i> ) d. <i>Subjective probability of depending</i>	
	3. Citra Merek	a. <i>Attributes</i> (Atribut) b. <i>Benefits</i> (Keuntungan) c. <i>Brand Attitude</i> (sikap merek)	

## H. Meteologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan data kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan atau sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala secara sitematik dan akurat.

### 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiya Kabupaten Rejang Lebong.

### 3. Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.<sup>13</sup>

Pengambilan sampel menurut Suharsimi Arikunto, apabila populasinya kurang dari 100 orang, sebaiknya diambil secara keseluruhan. Apabila subjek lebih dari 100 orang atau lebih maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi.<sup>14</sup> Dari data observasi yang diperoleh peneliti dimana jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah sebanyak 46 orang, dimana 28 orang anggota berjenis kelamin Perempuan dan 18 orang anggota berjenis kelamin laki-laki, karena jumlah populasi kurang dari 100 maka sampel diambil secara keseluruhan dari jumlah anggota. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel 46 anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya, maka yang menjadi subjek sampel yang diambil berjumlah 46 sampel untuk dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini.

Adapun rincian dari subjek yang akan diteliti Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah sebagai berikut :

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	Eko Cahaya Ningsih	L	S1
2	Rusmiyati, S.Pd.I	P	S1
3	Iwan Saputra, S.Sos	L	S1
4	Imivia Pardhani, S. Si	P	S1

<sup>13</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008. h. 300.

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006). h. 112

5	Farida, S. Pd.I	P	S1
6	Nora Fitaria,S.Pd.I	P	S1
7	Susilawati,S.Pd.I	P	S1
8	Apridiansa, A.Ma	L	D3
9	Rahmad Fazri, S. Ag	L	S1
10	Mohammad Sujud,S. Pd.I	L	S1
11	Yetti Puspitasari,S. Pd. I	P	S1
12	Tita Kusmayati, A.Ma	P	D3
13	Evan Lesmana	L	S1
14	Marini,S.Pd	P	S1
15	Sumariyani,S.Pd.I	P	S1
16	Hani'ah,S.Pd.I	P	S1
17	Rosita Meliana,S.Pd.I	P	S1
18	Sri Elvina,S.Pd.I	P	S1
19	Fizria Ariani,S.Pd.I	P	S1
20	Apriyanti, M.Pd	P	S2
21	Husnaini, S.Pd.I	P	S1
22	Yensi Maya Sari, S.Pd.I	P	S1
23	Pedo Iskadar	L	S1
24	M.Azimullah Ilyas, S.Pd.I	L	S1
25	Anggi Pradana, S.Pd.I	L	S1
26	Agusari Amintasa	L	S1
27	Tri suhariyati	P	S1
28	M. Herlian	L	S1
29	Omiko Satria	L	S1
30	Winda	P	S1
31	Muhammad Al- Mustagfirin	L	S1
32	Khairul Annas, M.Pd	L	S2
33	Aprizal	L	S1
34	Sapta Prayoga,S.Pd.I	L	S1
35	Zakia Sari Oktavia,S.Pd	P	S1
36	Desma Herlena	P	S1
37	Susi PS	P	S1

38	Andre Weldes	L	S1
39	Hendi Kurniawan	L	S1
40	Fadhilah Ramadhoni	L	S1
41	Wahid Husein	L	S1
42	Desy Oktariny	P	S1
43	Nanda Masyitah	P	S1
44	Ayu Selvia Afriai	P	S1
45	Wahyudi	L	S1
46	Fariski Aditya	L	S1

#### 4. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan variabel yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Objek penelitian dalam tulisan ini adalah tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

#### 5. Jenis data dan teknik pengumpulan data

##### a. Jenis data yang digunakan

##### 1) Sumber Data Primer

Merupakan data yang diperoleh setelah turun langsung ke lapangan yang dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang ditetapkan.

##### 2) Sumber Data Sekunder

Merupakan data pendukung data primer yang didapatkan berdasarkan telaah dari buku-buku atau dokumen tertentu.

##### b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang digunakan penulis untuk mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian melalui:

##### 1. Wawancara/ *interview*

Wawancara merupakan suatu cara mendapatkan informasi dimana pewawancara (*interviewer*) mengajukan pertanyaan pada orang yang diwawancara (*interviewee*)<sup>15</sup> atau dengan kata lain wawancara adalah sebuah wadah antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan pendapat melalui tanya jawab, sehingga menghasilkan konstruksi makna tentang topik tertentu.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pengurus, anggota, nasabah koperasi syariah mengenai data-data yang akan peneliti analisis, berkaitan dengan tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

## 2. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan atau observasi adalah kemampuan seseorang untuk mengamati sekitar melalui panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.<sup>17</sup> Dalam hal ini, penulis mengadakan pengamatan terhadap seluruh proses kegiatan operasional yang berhubungan dengan pengembangan Koperasi Syariah. Mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh koperasi yang bersangkutan serta mencatat peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian. Observasi dilakukan di Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

---

<sup>15</sup> Lexi J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), 2015, h. 186.

<sup>16</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta), 2015 h. 88.

<sup>17</sup> *Ibid*, h. 81

Observasi yang telah dilakukan penulis yaitu sebanyak 2 kali pada tanggal 30 April 2020 dan 01 Agustus 2020 di lokasi Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. Adapun sejauh ini informasi yang bisa ditanggap oleh penulis adalah dapat mengetahui tingkat kepuasan anggota dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penelitian melalui dokumen-dokumen, arsip, dan foto yang berkaitan dengan objek penelitian.

### 4. Pengabsahan Data

Menurut Patton yang dikutip Moleong pengabsahan data dapat dilakukan dengan:<sup>18</sup>

- a) Melakukan perbandingan antara data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b) Melakukan perbandingan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi apa yang dikatakan secara pribadi;
- c) Melakukan perbandingan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu;

---

<sup>18</sup> Lexi J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, h. 330-331.

- d) Melakukan perbandingan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang berada dan orang pemerintahan;
- e) Melakukan perbandingan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

#### 5. Metode Analisis Data

Pengumpulan data yang menggunakan skala *likert* akan diolah, diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu sesuai dengan sub bahan permasalahan yang telah dibuat dibuat berdasarkan analisis variabel serta analisis untuk megungkapkan pokok permasalahan yang telah diteliti sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan. Dari hasil penelitian dibuat table frekuensi relative untuk setiap kategori dengan langsung dibuat persentase, sehingga akan langsung diketahui jumlahnya (sesuai proporsi jawaban dan jumlah sampel ) dengan rumus:<sup>19</sup>

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Dimana :

P : Persentase

N : *Number Of Case* (Banyaknya sampel)

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

---

<sup>19</sup> Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1998) h. 57

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Analisis

##### 1. Pengertian Analisis

Analisis berasal dari bahasa Yunani Kuno “*anulysis*” yang terdiri dari uku kata “*ana*” yang berarti kembali dan “*luen*” yang artinya melepas. *Analisis* artinya melepas kembali menguraikan. Kata ini kemudian diserap kedalam bahasa Indonesia menjadi “*analisis*”. Analisis merupakan kegiatan pengamatan suatu objek dengan menguraikan komponen pembentuknya agar mudah dipahami.<sup>20</sup>

Dalam kamus bahasa Indonesia analisis termasuk kedalam kata benda abstrak, yang mengandung arti penyelidikan terhadap suatu peristiwa, karangan, perbuatan, dan sebagainya untuk mengetahui keadaan yang sebenar- benarnya, sebab musabab duduk perkara dan lain sebagainya.<sup>21</sup>

#### B. Tinjauan Tingkat Kepuasan

##### 1. Pengertian Tingkat kepuasan

Kepuasan *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik (memadai) dan “*facio/faracere*” (melakukan atau membuat). Secara etimologi dapat disimpulkan bahwa kepuasan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat

---

<sup>20</sup> [Http://www.nesabamedia.com/penertian-analisis](http://www.nesabamedia.com/penertian-analisis), Diakses pada tanggal 1 agustus 2020 pukul 18.15 WIB

<sup>21</sup> Ishan Nurhakim, et, al, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Rejang Lebong LP2 SRAIN Curup, 2009), h. 128

sesuatu memadai. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan sangat puas. Intinya kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang sesuai melampaui harapan konsumen.<sup>22</sup>

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan dari kinerja yang dirasakan seseorang apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.<sup>23</sup> Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis maka yang akan dilihat adalah tingkat kepuasan anggota koperasi terkait operasional koperasi

## 2. Indikator Penilaian Keputusan

Dalam menentukan keputusan pelanggan ada beberapa cara menurut Lupiyoadi dan Hamdani yaitu dengan menggunakan beberapa dimensi meliputi keandalan, daya tangkap dan jaminan :

- a. Keandalan, adalah sebuah kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan penilainya yaitu kualitas pelayanan koperasi.
- b. Daya tangkap, merupakan keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi: respon cepat dalam menangani masalah dengan segera (keberanian dalam mengambil resiko).

---

<sup>22</sup> Udiutomo, Purwa. "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan program Smart Ekselensia Indonesia tahun 2011." *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* 1.01 (2011): 50-66. h, 55

<sup>23</sup> Dwiwinarsih, Rina. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*. 2012, h. 2

- c. Jaminan, mencakup pengetahuan kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki, meliputi pengetahuan dan kemampuan koperasi dalam melakukan pelayanan dan sikap ramah pada konsumen.

Menurut Kotler dan Keller suatu perusahaan akan mempertahankan pelanggan apabila kepuasan pelanggan terpenuhi dan sering diukur. Oleh karena itu 5 dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Membeli lagi
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

Menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi indikator untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dilihat dari:

1. *Repurchase*

Dalam suatu usaha pembelian pertama konsumen digolongkan sebagai tahap percobaan. Apabila konsumen merasa puas maka konsumen tersebut akan kembali lagi untuk membeli ulang (*repurchase behavior*).

2. Menciptakan *Word-of-Mouth*

Konsumen yang pernah membeli suatu produk atau menggunakan jasa dari suatu perusahaan apabila merasa puas maka akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.

### 3. Menciptakan Citra Merek

Pelanggan akan kurang memperhatikan pada perusahaan yang sama yakni dengan cara membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

### 4. Menciptakan keputusan

Pembelian pada perusahaan yang sama yakni dengan cara membeli produk lain dari perusahaan yang sama.<sup>24</sup>

## C. Tinjauan Anggota Koperasi

### 1. Pengertian Anggota Koperasi

Anggota koperasi adalah pihak yang berpera sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi itu sendiri, yang tergabung dalam suatu organisasi berdasarkan anggaran dasar koperasi serta terdaftar dalam buku anggota dengan kriteria mencakup:

- a. Dapat melakukan tindakan hukum
- b. Menerima landasan idill, azas-azas maupun sendi dasar koperasi
- c. Bersedia melakukan kewajiban dan hak sebagai anggota yang tercantum dalam peraturan UU yang berlaku anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta peraturan lainnya.

---

<sup>24</sup> Sarina. *Hubungan Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Pengurus Dan Motifasi Dengan Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Negri Kpn Smp Negri 7 Kota Jamb.*(FKIP Unifersitas Jambi, 2016). h,12

Anggota koperasi terdiri atas:

- a) Anggota pendiri dari koperasi yaitu anggota yang membayar simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan-simpanan pokok khusus minimal 4% dari jumlah modal awal koperasi yang direncanakan.
- b) Anggota biasa yang membayar simpanan pokok dan simpanan wajib
- c) Calon anggota yaitu mereka yang memanfaatkan jasa koperasi tetapi belum melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib.
- d) Anggota kehormatan yaitu anggota yang mempunyai kepedulian untuk ikut serta dalam memajukan koperasi baik mobil maupun material tetapi tidak dapat ikut serta penuh sebagai anggota koperasi.<sup>25</sup>

## 2. Syarat-syarat Menjadi anggota koperasi

Adapun syarat menjadi anggota koperasi dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Memahami dan memenuhi kriteria menjadi anggota koperasi.
- 2) Mengisi formulir pendaftaran dikoperasi tersebut.
- 3) Apabila diterima maka akan dikonfirmasi oleh pengurus
- 4) Apabila ditolak maka pencalonannya sebagai anggota dapat diajukan kembali dalam kepengurusan yang akan datang, dan keputusan akan mengikat pengurus untuk memenuhinya.<sup>26</sup>

Keanggotaan koperasi adalah bersifat terbuka, keinginan masuk untuk menjadi anggota dan keluar sebagai anggota sifatnya sukarela keanggotaan seseorang akan berakhir bila:

- a) Meninggal dunia

---

<sup>25</sup> [Http://gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.htm?m=I](http://gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.htm?m=I), Diakses pada tanggal 24 juli 2020 pukul 19.17 WIB

<sup>26</sup> Arifinal Chaniago, *perkoperasian Indonesia*, (Bandung: Angka, 1998), h.33

- b) Minta berhenti atas hak sendiri
- c) Diberhentikan karena tidak memenuhi syarat keanggotaan
- d) Dipecat karena tidak memenuhi kewajiban sebagai anggota

#### Kewajiban dan hak anggota koperasi

##### 1) Kewajiban anggota koperasi

- a. Mematuhi anggaran dasar anggaran dan rumah tangga koperasi serta semua keputusan yang telah disepakati bersama dalam rapat anggota.
- b. Ikut berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.
- c. Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasarkan azas kekeluargaan.

##### 2) Hak anggota koperasi

- a. Hak untuk ikut hadir, memberikan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota.
- b. Memilih atau dipilih menjadi pengurus.
- c. Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan-ketentuan dalam anggaran dasar.
- d. Memberikan pendapat atau saran kepada pengurus diluar rapat anggota, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Memperoleh manfaat dari koperasi dan mendapat pelayanan yang sama diantara sesama anggota.

f. Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar.<sup>27</sup>

### 3. Sifat keanggotaan koperasi

- 1) Sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun.
- 2) Terbuka, setiap orang yang mampu memenuhi syarat-syarat keanggotaan koperasi dapat diterima menjadi anggota koperasi.<sup>28</sup>

### 4. Partisipasi anggota pada koperasi

Bila dipandang darai segi dimensinya, partisipasi terdiri atas:<sup>29</sup>

1. Partisipasi dapat dipaksakan dan dapat pula disukarela. Apda koperasi partisipasi yang ditentukan adalah sukarela karena se sesuai dengan prinsip koperasi.
2. Partisipasi formal dan informal. Pada partisipasi yang bersifat formal, biasanya telah tercipta suatu mekanisme formal dalam pengambilan keutusan, tetapi dalam partisipasi yang bersifat informal biasanya hanya terdapat persetujuan lisan antara atasan dan bawahan mengenai bidang partisipasi.
3. Partisipasi harus bersifat langsung tidak langsung. Partisipasi langsung terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok persoalan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya. Sedangkan dalam partisipasi tidak langsung akan ada wakil yang membawa aspirasi orang lain.

---

<sup>27</sup> Achmad, *OP, Cit*, h, 63

<sup>28</sup> Suhartini Tati Joesron, *Managemen Strategi Koperasi*,(Yogyakarta:Graha Ilmu, 2005), h.

4. Partisipasi pada koperasi dapat berupa partisipasi kontributif dan dapat pula berupa partisipasi insentif. Kedua partisipasi tersebut timbul sebagai akibat peran ganda anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan.

Sesuai dengan peran ganda yang ditandai oleh prinsip identitas, maka partisipasi anggota dapat dibagi sebagai berikut:<sup>30</sup>

- 1) Dalam kedudukan sebagai pemilik
  - a. Berkontribusi mengeluarkan dana terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasinya dan melalui usaha-usaha pribadinya.
  - b. Mengambil bagian dalam penetapan tujuan pembuatan keputusan dalam proses pengawasan terhadap tata kehidupan koperasinya.
- 2) Dalam kedudukan sebagai pelanggan memanfaatkan sebagai kesempatan yang bersifat menunjang kepentingan yang disediakan perusahaan koperasinya.<sup>31</sup>

#### **D. Konsep Koperasi Syariah**

##### **1. Pengertian Koperasi Syariah**

Secara bahasa koperasi berasal dari dua suku kata bahasa Inggris, yaitu 'co' dan 'operation'. Co berarti bersama, dan operation berarti bekerja. Sehingga dapat diartikan co-Operation (koperasi) adalah melakukan pekerjaan secara bersama (gotong-royong). Kata koperasi mempunyai persamaan makna dengan kata *Syirkah* dalam bahasa Arab yang merupakan wadah kementerian,

---

<sup>30</sup> *Ibid*,

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 59

kerja sama, kekeluargaan, kebersamaan usaha yang sehat, baik dan halal yang sangat terpuji dalam Islam.<sup>32</sup>

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha guna meningkatkan kesejahteraan anggotanya.<sup>33</sup>

Definisi tersebut mengandung unsur-unsur bahwa:

- 1) Perkumpulan koperasi bukanlah perkumpulan modal akan tetapi persekutuan sosial.
- 2) Sukarela untuk menjadi anggota, netral terhadap aliran dan agama.
- 3) Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dengan prinsip kekeluargaan.

Marvin seorang guru besar dari *universitas of Wisconsin*, Madison USA menyatakan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang didirikan dan dijalankan secara sukarela oleh anggota dan pengurusnya<sup>34</sup>

Menurut Kasmir koperasi merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang mempunyai tujuan atau kepentingan bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan gotong.<sup>35</sup>

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum kopersai melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip

---

<sup>32</sup> Muhamad, *Lembaga Ekonomi Syariah 'ah*, (yogjakarta: Graha ilmu, 2007), h. 93

<sup>33</sup> *Op. Cit*, Widianti Ninik Y. w. Suniridhi, h.i.

<sup>34</sup> M, Firdaus. *Perkopersian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 39

<sup>35</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013),

koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas dasar kekeluargaan.<sup>36</sup>

Menurut Undang-Undang No 12 tahun 1967 tentang pokok-pokok perkoperasian, koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tatasusunan ekonomi sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan.

Koperasi syariah merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan syariah non bank yang didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar sukarela secara kekeluargaan.<sup>37</sup>

## 2. Sejarah Singkat koperasi Syariah

Istilah koperasi mulai muncul abad ke XIX namun secara teoritis, gagasan yang memiliki kemiripan dengan sistem koperasi telah di kemukakan oleh filosof Islam Al-Faraby As-Syaarakhsy dalam al-mabsuth. Di Indonesia koperasi berbasis syariat Islam lahir pertama kali dalam bentuk penguyuban usaha bernama Serikat Dagang Islam (SDI) yang didirikan H.Samanhudi di Solo, Jawa tengah. Dalam Islam, koperasi tergolong sebagai syirkah/syarikah, lembaga ini adalah kemitraan, kerjasama, kekeluargaan, dan kebersamaan, usaha yang sehat, baik dan halal. Koperasi syariah mulai diperbincangkan seiring maraknya pertumbuhan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) di Indonesia.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Hendar dan kusnadi, *Ekonomi Koperasi*, (Jakarta: lembaga Fakultas Ekonomi UI, 2005), h.18

<sup>37</sup> Nur s Buchori. *Koperasi syariah Teori dan Praktik*, (Jakarta, Pusaka Aufa Media, 2012), h.122

<sup>38</sup> Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia, Nomor: 35.2/per/M.LULM/X2007

### 3. Karakteristik Koperasi Syariah

Adapun karakteristik koperasi syariah pada umumnya sebagai berikut:<sup>39</sup>

- a. Adanya pengakuan hak milik anggota atas modal usaha.
- b. Mengharamkan transaksi yang terdapat unsur bunga (riba).
- c. Berfungsinya institut *ziswa*.
- d. Adanya pengakuan atas mekanisme pasar yang ada.
- e. Adanya pengakuan motif mencari keuntungan.
- f. Adanya pengakuan atas kebebasan berusaha.
- g. Adanya pengakuan atas adanya hak bersama.

### 4. Prinsip dan produk Koperasi Syariah

Pada prinsipnya koperasi syariah menganut prinsip ekonomi Islam pada umumnya sebagai berikut :<sup>40</sup>

- a) Adanya pengakuan atas hak milik anggota terdapat modal usaha
- b) Melarang perbuatan yang menetapkan bunga (riba).
- c) Berfungsinya institusi Zakat, Infaq Shadaqah, Wakaf, (*ziswa*).
- d) Adanya pengakuan atas mekanisme pasar yang ada.
- e) Adanya pengakuan atas kebebasan berusaha.
- f) Adanya pengakuan atas hak bersama.

Koperasi adalah milik bersama para anggota pengurus maupun pengelola yang bermakna semuanya harus berkontribusi dalam kegiatan koperasi tersebut.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup>Nus s Buchori, *Koperasi syari'ah*, (Jawa Timur: Masmedia Buana Pustaka, 2009), h.23

<sup>40</sup>Abdul Bashith, *Op Cit.*, h. 56

<sup>41</sup> Aman Agus, *Pokok-pokok Pikiran dan Menejemen Koperasi*. (Jakarta: Balaipusaka,2009),

## 5. Tujuan koperasi syariah

- a. Meningkatkan kesejateran anggota yang tidak menyalahi syariat
- b. Pendistribusian pendapatan dan kekayaan secara merata
- c. Kebebasan pribadi dalam kemaslahatan sosial yang didasarkan pada pengertian bahwa manusia diciptakan hanya untuk tunduk kepada Allah.

Dalam UU. No 25 tahun 1995 tentang perkoperasian pasal 3 disebut bahwa, kopersai bertujuan memajukan kesejateraan pada anggota khususnya masyarakat umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan pancasila dalam UUD 1945. Tujuan koperasi tersebut bersifat umum, untuk itu koperasi harus menjabarkan bentuk tujuan yang lebih operasional bagi koperasi sebagai badan usaha, tujuan yang jelas dan dapat dioperasikan akan memudahkan pihak manajemen dalam mengelola koperasi.<sup>42</sup>

Sedangkan koperasi organisasi mempunyai aneka macam tujuan yang kadang-kadang sangat *idealis*, yaitu sebagai berikut:

- a. Berusaha dalam bidang tertentu.
- b. Berupaya untuk memperbaiki taraf hidup para anggotanya.
- c. Mendidik para anggota berperilaku ekonomi.
- d. Meningkatkan semangat untuk berusaha bersama dalam bidang perekonomian.
- e. Menunjukkan para anggota bahwa mereka dapat mencapai hasil lebih bila mereka melakukan secara berkelompok dari pada berusaha perorangan.

---

<sup>42</sup>Ahmad Solihin Dan Ety Puji Lestari, *Ekonomi Koperasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka,2009), h. 2.9.

- f. Mendidik anggota untuk bersikap disiplin.
- g. Mengusahakan timbulnya kepercayaan pada diri sendiri.<sup>43</sup>

Berdasarkan suatu teori di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan koperasi itu sendiri pada dasarnya merupakan untuk mensejahterakan anggota serta mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila UUD 1945.

#### 1) Koperasi Berdasarkan Jenis Usaha

##### a) Koperasi konsumsi

Koperasi konsumsi adalah koperasi yang menyediakan kebutuhan pokok para anggota .contoh: beras, gula, kopi, tepung, minyak dan lain-lain dengan harga yang lebih terjangkau.

##### b) Koperasi kredit

Koperasi kredit merupakan koperasi simpan pinjam, anggota koperasi mengumpulkan modal bersama, lalu modal yang telah terkumpul dipinjamkan kepada anggota yang membutuhkan.

##### c) Kopersai produksi

Koperasi produksi membantu usaha anggota koperasi, bisa juga melakukan suatu jenis usaha bersama-sama, ada berapa. Ada bermacam-macam koperasi produksi, misalnya koperasi produksi para petani, koperasi produksi perternak, koperasi para pengrajin dan lain-lain.<sup>44</sup>

#### 2) Jenis koperasi berdasarkan keanggotaan

---

<sup>43</sup> Ismail Namawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2012), h. 293

<sup>44</sup> Solihin Achmad dan Etty Puji lestari, *Ekonomi koperasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka,2009), h.26

Di lihat dari keanggotaanya dikenal beberapa bentuk koperasi yaitu:

a) Koperasi Pertanian

Koperasi ini beranggotakan para petani, buruh tani dan oaring-orang yang terlibat dalam usaha pertanian, koperasi pertanian melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pertanian pengadaan bibit unggul, menyediakan pupuk, obat- obatan dan lain-lain.

b) Koperasi Pensiunan

Berbeda dengan koperasi pertanian anggota koperasi pensunan berisikan anggota pensiunan pegawai negeri, tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para pesiunan dan menyediakan kebutuhan para pensiunan.

c) Koperasi Pegawai Negeri

Berbeda dengan sebelumnya koperasi ini beranggotakan para pegawai negeri, koperasi didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan para pegawai negeri.

d) Koperasi Sekolah

Koperasi ini beranggotakan para warga satu sekolah, koperasi sekolah menyediakan kebutuhan warga sekolah.

e) Koperasi Unit Desa

Koperasi Unit Desa beranggotakan masyarakat pedesaan. Di tingkat kabupaten dan provinsi terdapat pusat koperasi unit desa (PUSKUD) yang berperan membimbing KUD-KUD dibawahnya<sup>45</sup>

## 6. Asas koperasi

---

<sup>45</sup> *Ibid*, h. 31

Henrojogi mengemukakan bahwa asas koperasi atau dalam bahasa inggrisnya disebut *Coperation principles* ini berasal dari bahasa latin: *principium* yang berarti basis atau landasan. Dalam Bab IV Undang-Undang No, 12/1967 yang membahas masalah asas dan sendi dasar berdasarkan asas koperasi adalah kekeluargaan dan Gotong Royong..<sup>46</sup>

1) Asas kekeluargaan

Asas kekeluargaan bermakna kegiatan dalam koperasi tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bersama.

2) Asas gotong royong

Asas gotong royong bermakna bahwa kegiatan koperasi tersebut dilakukan secara bersama-sama..<sup>47</sup>

7. Landasan Hukum koperasi Syariah di Indonesia

Dalam UU No. 25/1992 tentang pokok-pokok perkoperasian , koperasi Indonesia mempunyai landasan sebagai berikut:

- a) Landasan idil, sesuai dengan bab II UU No. 25/1992, landasan idil koperasi Indonesia ialah Pancasila.
- b) Landasan struktural ialah Undang-Undang Dasar 1945..<sup>48</sup>

Landasan koperasi yang berlaku bagi koperasi menurut UU No. 12 tahun 1967 terbagi atas 3 macam landasan, yaitu landasan adil, landasan structural, dan landasan mental:

- a) Landasan idil koperasi Indonesia

---

<sup>46</sup>Hendrojogi, koperasi: *Asas-Asas, teori, dan praktik*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2012), h. 30.

<sup>47</sup>Kartasapoetra, et al, *Koperasi Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h. 18

<sup>48</sup> Subandi, *Op. Cit.*, h. 21

Dalam hal ini, landasan idiil koperasi Indonesia adalah Pancasila. Pancasila memuat secara implisit maupun eksplisit tujuan besar mengapa Negara ini dibangun. Koperasi adalah bagian kecil dari praktik penyelenggaraan Negara ini, sehingga sangat ideal koperasi harus dijiwai oleh Pancasila.

b) Landasan Struktural dan gerak koperasi Indonesia

Struktural dalam bahasa Inggris berarti susunan, yang dimaksud landasan struktural koperasi adalah tempat berpijak koperasi dalam susunan hidup bermasyarakat.

c) Landasan mental

Landasan mental adalah kesetiakawanan dan kesadaran pribadi. Rasa setia kawan serta kegotongroyongan kawan telah ada dalam masyarakat Indonesia sejak dulu dan telah menjadi sifat asli bangsa Indonesia. Namun rasa kesetiakawanan harus diikuti oleh kesadaran diri untuk menuju dan berkembang meningkatkan taraf kesejahteraan.

Sebagaimana diungkapkan di atas, koperasi syariah tidak memiliki perbedaan sistem yang mencolok dengan koperasi konvensional, oleh karena itu payung hukum yang digunakan koperasi syariah secara umum dapat menggunakan payung hukum koperasi konvensional Undang-Undang No. 25 Tahun 1997 tentang Perkoperasian. Namun saat ini masalah koperasi syariah diatur khusus melalui Peraturan Undang-Undang tersendiri. BMT berbadan hukum koperasi menggunakan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil, Menengah Republik Indonesia Nomor :35.2/PER/M.KUKM/X/2007

tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah.<sup>49</sup>

## **E. Variabel Yang Digunakan pada Penelitian**

### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu menurut menurut ISO 8402, kualitas adalah "*Conformance to the requirements*" yang berarti kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar.

Kotler dalam Najib *Service quality* adalah suatu instrument yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas jasa (*service quality*) harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Sedangkan Zeithaml et.al menyatakan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai tingkat persepsi mereka. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.<sup>50</sup> Kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan *service pervomance* yaitu kemampuan

---

<sup>49</sup>Ali Rido, *Badan Hukum dan Kedudukan Badan Hukum Koperasi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011),h 67

<sup>50</sup> Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) h.88

seseorang dalam memberikan layanan.<sup>51</sup> Sehingga kualitas pelayanan koperasi merupakan suatu penilaian konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dari suatu koperasi.

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas. Joesron Menyatakan menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*servequal*), yakni sebagai berikut :<sup>52</sup>

1) *Reliability* (Keandalan)

Merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.

2) *Responsiveness* (Daya tangkap)

Adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

3) *Assurance* (Jaminan)

Mencangkup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, ke-sopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga

---

<sup>51</sup> Andreani, Fransisca. *Analisis Kualitas Pelayanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Pada Industri Hotel Berbintang Lima di Surabaya*. (Jurnal Volume 3 Nomor 2, 2007) hal. 57

<sup>52</sup> Aditya, Krisna Riki Stefanus. *Skripsi: Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang, 2011) h.15*

menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu – ragan dan kekecewaan.

#### 4) *Emphaty* (Empati)

Yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami *kebutuhan* pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

#### 5) *Tangible* (Keberwujudan fisik)

Meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

### **b. Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan keyakinan suatu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Menurut Mc Knight *et al* pembentuk kepercayaan seseorang ditentukan oleh:

- a. Integritas (*Integrity*)
- b. Kompetensi (*Competence*)
- c. Konsistensi (*Consistency*)
- d. *Subjective probability of depending*

### **c. Citra Merek**

Menurut Soemirat dan Ardianto citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau

kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi–informasi yang diterima seseorang.<sup>53</sup>

Menurut Kotler dan Keller sebuah produk, baik barang maupun jasa harus memiliki sebuah nama atau merek. Citra merek ialah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono *Brand Image atau Brand Description*, yakni deskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu.<sup>54</sup> Citra merek yang terdiri atas asosiasi konsumen pada kelebihan produk atau jasa yang ditawarkan dan karakteristik personal yang dilihat oleh konsumen pada merek tersebut. Menurut Keller citra merek terdiri dari komponen-komponen yaitu :<sup>55</sup>

- a) *Attributes* (Atribut)
- b) *Product related attributes* (atribut produk)

Atribut produk merupakan sebagai bahan-bahan yang diperlukan agar fungsi produk yang dicari konsumen dapat bekerja. Berhubungan dengan komposisi fisik atau persyaratan dari suatu jasa yang ditawarkan dapat berfungsi.

- c) *Non-product related attributes* (atribut non-produk)

Merupakan aspek eksternal dari suatu produk yang berhubungan dengan pembelian dan konsumsi suatu produk atau jasa. Terdiri dari

---

<sup>53</sup> Aditya, Krisna Riki Stefanus. *Op. h.* 114

<sup>54</sup> Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*, Edisi III. PT. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2008), h. 104

<sup>55</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2009), h

informasi tentang harga, kemasan dan desain produk, orang, atau selebriti yang menggunakan produk atau jasa tersebut, bagaimana dan dimana produk atau jasa itu digunakan.

1) *Benefits* (Keuntungan)

Nilai personal yang dikaitkan oleh konsumen pada atribut-atribut produk atau jasa yang digunakan.

a) *Functional benefits*

Berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar seperti kebutuhan fisik dan keamanan atau pemecahan masalah.

b) *Experiential benefits*

Berhubungan dengan perasaan yang muncul dengan menggunakan suatu produk atau jasa. *Benefit* ini memuaskan kebutuhan bereksperimen seperti kepuasan sensori, pencarian variasi, dan stimulasi kognitif.

c) *Symbolic benefits*

Berhubungan dengan kebutuhan akan persetujuan sosial atau ekspresi personal dan *self-esteem* seseorang. Konsumen akan menghargai nilai-nilai *prestise*, eksklusivitas dan gaya *fashion* dari sebuah merek karena hal-hal ini berhubungan dengan konsep diri mereka.

2) *Brand Attitude* (sikap merek)

Sikap merek didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan atas suatu merek, apa yang dipercayai oleh konsumen mengenai merek-merek tertentu, sejauh apa konsumen percaya bahwa produk atau jasa tersebut memiliki atribut atau keuntungan tertentu, dan penilaian evaluatif terhadap

kepercayaan tersebut dan bagaimana baik atau buruknya suatu produk jika memiliki atribut atau keuntungan tersebut. Menurut Schiffman dan Kanuk menyebutkan faktor-faktor pembentuk citra merek adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

- a) Kualitas atau mutu.
- b) Dapat dipercaya atau diandalkan.
- c) Kegunaan atau manfaat.
- d) Pelayanan.
- e) Resiko.
- f) Harga.
- g) Citra yang dimiliki oleh merek itu sendiri.

Indikator Citra Perusahaan menurut Engel, dkk:

1. Lokasi

Perusahaan sebaiknya memilih lokasi yang strategis. Lokasi dapat dilihat dari tepi jalan dan memiliki tempat parkir yang luas.

2. Kualitas produk

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka akan tercipta persepsi yang baik.

3. Tingkat harga

---

<sup>56</sup> Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. (Jakarta: Indeks, 2008) h. 201

Pada tingkat harga tertentu yang telah ditentukan, pelanggan dapat merasakan manfaat dari produk atau jasa yang telah mereka gunakan. Dalam hal ini indikator yang digunakan adalah suku bunga yang ada pada koperasi.

#### 4. Promosi

Perusahaan sebaiknya melakukan promosi agar banyak yang menggunakan jasa mereka.

#### 5. Personal penjualan

Presentasi pribadi oleh perusahaan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan.

#### 6. Atribut

Atribut yang dimaksud yaitu penampilan fisik yang dimiliki perusahaan.

#### 7. Pelayanan sesudah pembelian.

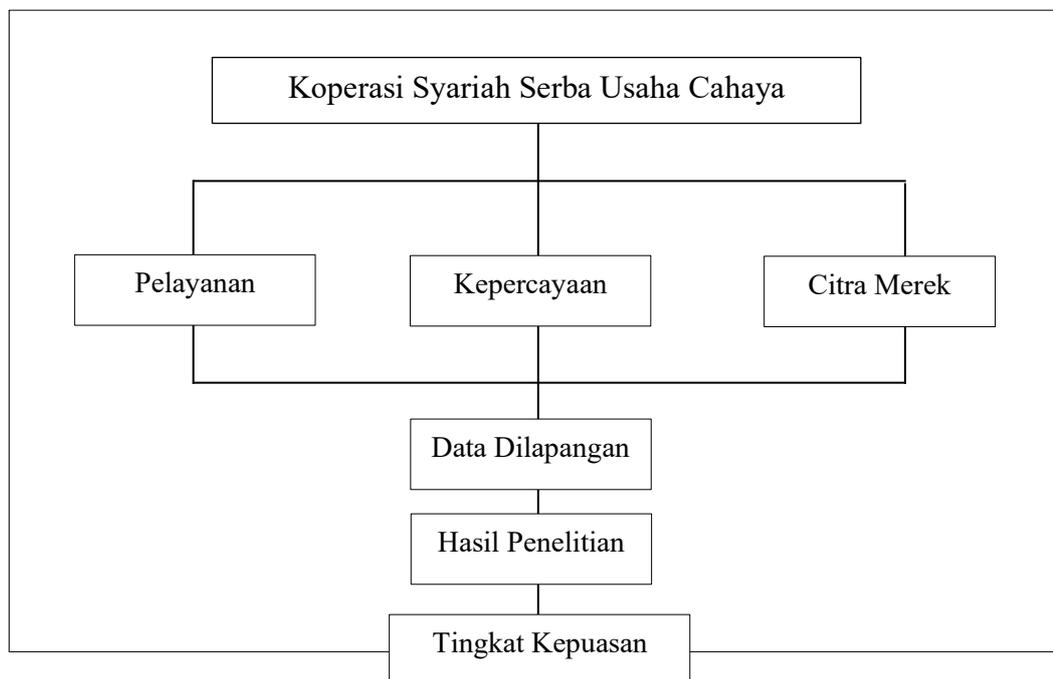
Perusahaan harus mengatasi berbagai macam keluhan atau tanggapan yang kurang baik dari pelanggan

## F. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>57</sup> Penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan anggota menggunakan Jasa Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya. Kemudian peneliti mencoba untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Ada tiga hal yang diduga akan mempengaruhi tingkat kepuasan anggota dalam menggunakan Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya, yaitu pelayanan, kepercayaan dan Citra Merek. Kemudian tiga hal tersebut akan diteliti lagi oleh penulis dan mencoba mencari tau dengan menggunakan teknik wawancara terhadap anggota Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya. Penelitian yang akan dilakukan diharapkan penulis dapat menemukan penyebab permasalahan tersebut dan dapat menemukan solusi terbaik agar dapat membantu Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya lebih berkembang.

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Cet III: Bandung: Alfabeta ,2012, h. 272.

**Gambar Bagan 2.1 Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya bertempat Jl. Madrasah Kel, Sidorejo Kec, Curup Tengah Kab, Rejang Lebong Prov, Bengkulu (39113). Koperasi Syariah Serba Usaha merupakan koperasi yang berada di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki beberapa unit usaha, diantaranya kebutuhan sekolah seperti kantin, toko ATK, Pengadaan jilbab dan Peci Santri, Jasa Catering Santri, Produk Murabahah.<sup>58</sup>

#### **B. Sejarah Singkat Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya**

Awal mula dibentuknya koperasi ini karena adanya kebutuhan sekolah, yakni SDIT RR 01 Sidorejo toko ATK dan kantin yang bersih dan sehat, yang dapat memenuhi kebutuhan jajan dan alat tulis santri saat itu. Seiring waktu, kebutuhan alat tulis meningkat, dan modal yang ada tidak mencukupi untuk membeli persediaan barang. lalu dengan inisiatif bersama, para guru yang mengajar disana mengumpulkan dana untuk membeli persediaan barang, akhirnya dibentuk Koperasi Serba Usaha Cahaya RR untuk memfasilitasi kebutuhan santri dan sekolah.

---

<sup>58</sup> Keterangan tentang Profil Koperasi Syari'ah Serba Usaha Cahaya didapatkan dari pihak Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya.

Sebelumnya, KSU Cahaya RR juga memberikan fasilitas Pinjaman bagi para anggotanya dengan ditambahkan bunga / biaya administrasi pinjaman setiap bulan angsuran. Alhamdulillah, sekarang fasilitas itu telah dihapuskan karena bunga / biaya administrasi pada pinjaman merupakan RIBA, dan ini dilarang dalam Syariat kita. Sehingga sampai dengan saat ini, KSU Cahaya RR hanya fokus pada unit usaha yang ada dilingkungan maupun di luar sekolah.

Berdasarkan alasan, keinginan serta pemikiran ingin membuat dan bermanfaat untuk sesama. Dengan modal awal Koperasi Syariah Serba Usaha berasal dari anggota masing-masing anggota menyetorkan modal sebesar Rp.2.000.000,- dan hasil swadaya anggota dengan susunan kepengurusan awal yaitu:<sup>59</sup>

#### Kepengurusan

- a. Ketua : Hendi Kurniawan. S.E
- b. Sekretaris : Evan Lesman
- c. Bendahara : Desy Oktarini, S.P,d

Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya yang berlandaskan pada syari'at Islam (Al-Qur'an dan Sunnah) dengan dijiwa semangat saling tolong menolong serta saling menguatkan.

### C. Visi dan Misi

#### 1. Visi Koperasi Syariah Serba Usaha

Visi dari Koperasi Syariah Serba Usaha adalah “Menghindari Transaksi Riba, Dzalim dan Gharar dalam setiap Muamalah”.

---

<sup>59</sup> Hendi Kurniawan, (ketua Koperasi Serba Usaha Cahaya), *Wawancara*, 21 Juli 2020 Pukul 12.55

Misi Koperasi Syariah Serba Usaha

2. Misi Koperasi Syariah Serba Usaha adalah sebagai berikut:

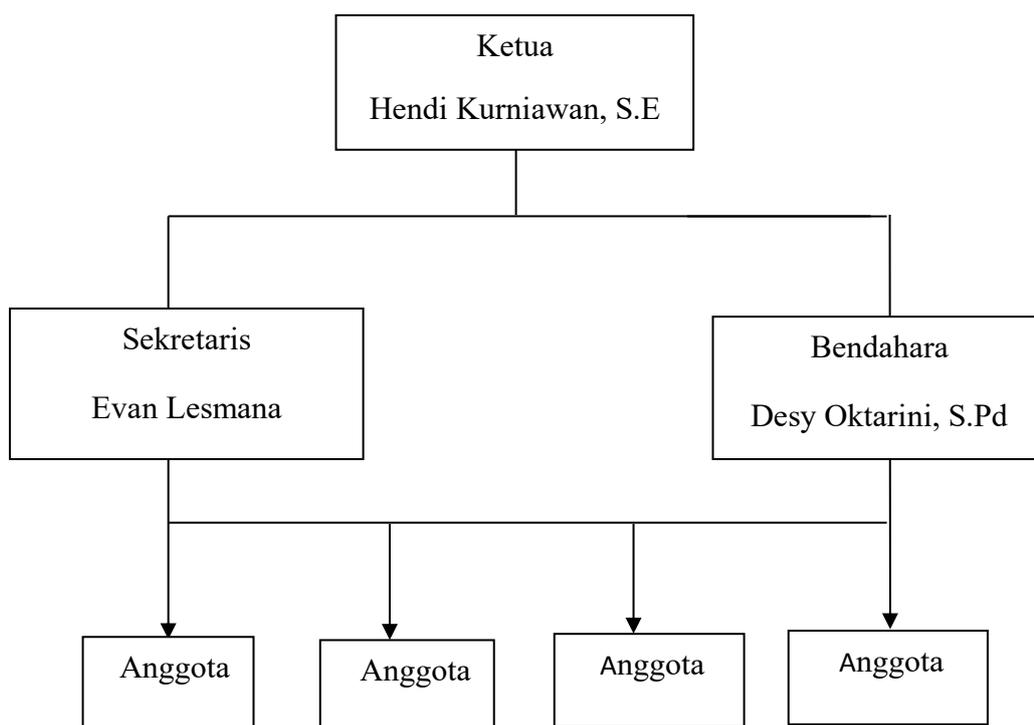
- a. Memenuhi kebutuhan Sekolah dan Santri secara Professional dan Amanah.
- b. Mengenalkan transaksi Muamalah yang benar sesuai dengan Syariat Islam kepada seluruh anggota.
- c. Memberikan solusi transaksi yang halal untuk anggota maupun masyarakat umum agar terhindar dari pelanggaran Syariat.

3. Tujuan Koperasi Syariah Serba Usaha

Semoga Koperasi ini tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan sekolah, akan tetapi juga dapat menjadi solusi transaksi yang halal bagi seluruh masyarakat.

#### D. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Serba Usaha

Gambar 3.1  
Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha



1. Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya tidak mengikuti seperti koperasi syariah pada umumnya, karena koperasi ini belum terdaftar dibadan hokum tetapi menggunakan sistem bagi hasil sesuai dengan akad-akad
2. Didalam melaksanakan rapat Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya tidak ada dewan pengawas dan tidak ada rapat tahunan, rapat akan dilaksanahn sesuai dengan kebutuhan.

#### E. Kegiatan pokok instansi

Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya tidak mengenal sistem bunga (riba) memisahkan akad kerjasama (syirkah) dan akad hutang piutang (Qardh)dimana sebelumnya uang yang digunakan untuk kedua akad tersebut bersumber dari satu modal, sehingga menimbulkan kerancuan pada penghitungan bagi hasil dan terjerumus pada praktik *Riba*. Membagi poin kesepakatan menjadi 2, yakni Kesepakatan KerjaSama (Syirkah) pada Program Investasi dan kesepakatan hutang – piutang pada Tabungan Sosial.<sup>60</sup>

1. Program Investasi poin–poin kesepakatannya kerjasama adalah sebagai berikut :
  - a. Pada program ini, modal yang disetor sepenuhnya akan digunakan untuk kegiatan Investasi
  - b. Karena ini sifatnya Investasi, maka akan ada bagi hasil untung dan rugi untuk setiap proyek usaha yang dijalankan. Artinya **Peluang Untung = Risiko Rugi** sehingga modal anggota tidak dijamin.

---

<sup>60</sup> Evan Lesman (Sekretaris Koperasi Syariah Serba Usaha Cahaya), *Wawancara*, 24 Juli 2020 Pukul 09.45

- c. Masing – masing individu menyetorkan modal sebesar Rp 2.000.000,-
- d. Bagi anggota koperasi yang telah memiliki simpanan diatas Rp 2.000.000, maka kelebihan simpanan/modalnya dapat diambil ataupun disetorkan ke Tabungangan Sosial
- e. Bagi anggota yang memiliki simpanan diatas Rp 2.000.000,dan memiliki pinjaman pada koperasi, maka kelebihan simpanan modalnya disetorkan ke angsuran pinjaman (tidak dapat diambil maupun disetorkan ke tabungangan Sosial)
- f. Bagi anggota yang simpanannya belum mencukupi Rp. 2.000.000, kekurangan modalnya bisa disetorkan secara bertahap dengan minimal setoran Rp 50.000,-
- g. Setoran modal dapat dilakukan melalui pemotongan gaji atau disetor sendiri oleh anggota
- h. Apabila dalam waktu 3 bulan berturut – turut terdapat tunggakan setoran modal, maka secara otomatis berhenti dari keanggotaan syirkah,dan saldo akan dikembalikan sesuai persentase modal keseluruhan syirkah.
- i. Presentase bagi hasil untung maupun rugi dihitung sesuai dengan besaran modal masing – masing anggota yang disetorkan.
- j. Karena akan dini bersifat kerjasama, setiap anggota yang bergabung haruslah amanah dan secara ikhlas berkeinginan untuk bermuamalah sesuai dengan Syariah Islam.

- k. Bagi anggota koperasi yang tidak bersedia ikut kedalam kesepakatan baru ini, maka simpanan yang ada akan dikembalikan. Apabila terdapat pinjaman, maka harus dilunasi terlebih dahulu.
  - l. Bagi anggota yang mengundurkan diri, uang simpanan akan dikembalikan saat proyek usaha selesai dan saldo kasmen cukupi.
  - m. Bagi anggota yang mengundurkan diri perhitungan bagi hasil tetap berlaku sampai dengan uang dikembalikan. Begitu juga jika terjadi kerugian, maka modal akan dikembalikan sesuai persentase modal koperasi yang tersisa.
2. Tabungan Sosial ( Hutang-Piutang)

Kaidah Fiqih mengatakan “setiap hutang yang membawa manfaat/keuntungan maka ini adalah *RIBA*“. Berdasarkan kaidah ini, kita akan memisahkan modal/simpanan yang selama ini digunakan bersamaan untuk investasi dan hutang- piutang. Pada akad ini, setiap individu yang ingin bergabung hendaknya meluruskan niat, semata-matahanya untuk mengharap Ridho Allah Subhanahu WaTa’ala dan menjadikan simpanan ini sebagai tabungan untuk dunia maupun diakhirat nanti.

Poin-poin kesepakatan yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

- a. Saldo Tabungan Sosial berasal dari iuran anggota yang bersedia untuk bergabung
- b. Simpanan ini nantinya akan digunakan untuk keperluan anggota dengan akad Hutang-Piutang
- c. Saldo Tabungan masing – masing anggota adalah sebesar Rp 500.000,- ( boleh dilebihkan )

- d. Saldo Tabungan dapat diangsur minimal Rp 50.000,-setiap bulan
- e. Iuran Tabungan sosial dapat dilakukan melalui pemotongan gaji atau di setor sendiri oleh anggota
- f. Maksimal pinjaman setiap anggota adalah sebesar Rp 5.000.000,
- g. Apabila saldo tabungan anggota tidak mencukupi, maka akan disesuaikan dengan saldo yang ada
- h. Jangka waktu pinjaman paling lama adalah 10 bulan
- i. Pinjaman lama tidak dapat dilunasi dengan pinjaman baru
- j. Bagi anggota yang ingin mengambil simpanannya sebagian atau keseluruhan uang dapat diambil saat saldo mencukupi
- k. Hal- hal lainnya yang bersifat mendadak dan untuk kepentingan bersama akan dibicarakan lagi dikemudian hari.
- l. Pengurus atau petugas pada Tabungan Sosial dibawah kepengurusan Koperasi Sumber Usaha Cahaya Rabbi Radiya.
- m. Bendahara tabungan sosial yang ditunjuk adalah Ust. Pedo Iskandar Apabila terdapat hutang yang tidak tertagih, maka akan dibebankan ke pada seluruh anggota Tabungan Sosial. Sesuai dengan persentase saldo simpanan masing –masing
- n. Setiap anggota yang tergabung kedalam Tabungan Sosial ini bisa berhutang dengan kriteria dan tujuan meminjam sebagai berikut :
  - 1) Saldo simpanan telah mencukupiRp 500.000,-

- 2) Pinjaman digunakan untuk berobat, biaya rumah sakit, biaya melahirkan dan biaya perawatan lainnya yang sifatnya untuk kesehatan.
- 3) Untuk biaya pendidikan
- 4) Untuk biaya menikah
- 5) Tidak untuk membeli barang barang kebutuhan sekunder,(kebutuhan ini bisa dibiayai oleh syirkah dengan model pembiayaan *Murabahah*)
- 6) Hal hal lain yang bersifat sosial dapat disepakati bersama dikemudian hari jika dirasa perlu
- 7) Seluruh anggota berhak mengetahui tujuan peminjaman.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini, peneliti mengungkapkan hasil penelitian yang didapat dilapangan tentang Analisis Tingkat Kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya dengan penjelasan sebagai berikut.

##### 1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya

Dalam sub bab ini akan dibahas hasil penelitian yang telah dilakukan. Isinya ditekankan pada karakteristik responden yang menjadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya. Pembahasan diarahkan pada sisi demografi, ekonomi, dan sosial. Sisi demografi meliputi jenis kelamin dan pendidikan. Sisi ekonomi meliputi jenis pekerjaan, penghasilan perbulan dan lama menjadi anggota. Dan sisi sosial yaitu aksesibilitas. Berikut ini karakteristik responden yang didapatkan penulis dalam penelitian ini.

##### a. Data Reseponden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1  
Data Reseponden berdasarkan Jenis Kelamin<sup>61</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Laki-laki	21	46
Perempuan	25	54

---

<sup>61</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

JUMLAH	46	100
--------	----	-----

Berdasarkan data dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa, sebagian besar yang menjadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah perempuan yaitu sebanyak 25 responden (54%), sedangkan sebagian lagi adalah laki-laki sebanyak 21 responden (46%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa perempuan lebih merespon koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya dibandingkan laki-laki.

b. Data Responden berdasarkan Penghasilan perbulan

Tabel 4.2  
Data Responden berdasarkan Penghasilan perbulan<sup>62</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
<Rp.500.000,-	0	0
Rp.500.000,- s/d Rp.1.000.000,-	0	0
Rp.1.000.000,- s/d Rp.2.000.000,-	45	96
> Rp.2.000.000,-	1	2
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa, sebagian besar penghasilan perbulan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Rp.1.000.000,- s/d Rp.2.000.000,- yaitu sebanyak 45 responden (98%), sedangkan yang lainnya adalah > Rp.2.000.000,- sebanyak 1 responden (2%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi

<sup>62</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Radhiyya adalah Rp.1.000.000,- s/d Rp.2.000.000,-, itu menandakan bahwa anggota koperasi koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya dari golongan ekonomi menengah keatas.

c. Data Reseponden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3  
Data Reseponden berdasarkan Tingkat Pendidikan<sup>63</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
SMA	0	0
DIPLOMA	2	4,35
S1	44	92,30
S2	2	4,35
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa, sebagian besar yang pendidikan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah S1 yaitu sebanyak 44 responden (92,30%), sedangkan sebagian lagi adalah S2 sebanyak 2 responden (4,35%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya berpendidikan tinggi.

---

<sup>63</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

## d. Data Reseponden berdasarkan Pekerjaan Sekarang

Tabel 4.4  
Data Reseponden berdasarkan Pekerjaan Sekarang<sup>64</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Honoror	45	98
PNS	1	2
Lain-lain	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa, sebagian besar status pekerjaan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Honoror yaitu sebanyak 45 responden (98%), sedangkan sebagian lagi adalah PNS sebanyak 1 responden (2%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa dominan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya berstatus Honoror.

## e. Data Reseponden berdasarkan Lama menjadi anggota

Tabel 4.5  
Data Reseponden berdasarkan Lama menjadi anggota<sup>65</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
<1 Tahun	4	9
1 s/d 3 Tahun	18	39
4 s/d 5 Tahun	16	35
>5 Tahun	8	17

<sup>64</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

<sup>65</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

JUMLAH	46	100
--------	----	-----

Berdasarkan data dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa, dilihat dari lamanya menjadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah 1 s/d 3 Tahun yaitu sebanyak 18 responden (39%), 4 s/d 5 Tahun yaitu sebanyak 16 responden (35%), >5 Tahun yaitu sebanyak 8 responden 17%) sedangkan sebagian lagi adalah <1 Tahun sebanyak 4 responden (9%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki masa menjadi anggota yang beranekaragam dari yang baru hingga yang paling lama yaitu lebih dari lima tahun.

- f. Alasan anggota mengenai nilai pinjaman yang diberikan tidak berubah-ubah

Tabel 4.6  
Data Responden berdasarkan Lama menjadi anggota<sup>66</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Setuju	8	17,4
Setuju	20	43,5
Kurang Setuju	16	34,8
Tidak Setuju	2	4,3
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa, dilihat dari Alasan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya mengenai nilai pinjaman yang diberikan tidak berubah-ubah adalah Setuju yaitu sebanyak 20 responden (40,5%), Kurang Setuju yaitu sebanyak 16 responden (34,8%), Sangat Setuju yaitu sebanyak 8 responden 17,4%) sedangkan yang menjawab

<sup>66</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

tidak setuju adalah sebanyak 2 responden (4,3%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memberikan nilai pinjaman yang bervariasi yaitu berubah-ubah.

g. Pemahaman Anggota mengenai sistem pinjaman

Tabel 4.7  
Data Responden berdasarkan Pemahaman Anggota mengenai sistem pinjaman<sup>67</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Mudah Dimengerti	7	15
Mudah Dimengerti	36	78
Kurang Mudah Dimengerti	3	7
Tidak Mudah Dimengerti	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa, dilihat dari Alasan anggota mengenai sistem pinjaman yang diberikan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Mudah Dimengerti yaitu sebanyak 36 responden (78%), Sangat Mudah Dimengerti yaitu sebanyak 7 responden (15%), Kurang Mudah Dimengerti yaitu sebanyak 3 responden (7%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak Mudah Dimengerti. Dari sini dapat disimpulkan bahwa system yang digunakan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat jelas dan mudah dipahami oleh anggota.

<sup>67</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

## h. Kemudahan anggota dalam memenuhi prosedur administrasi

Tabel 4.8  
Data Reseponden berdasarkan Kemudahan anggota  
dalam memenuhi prosedur administrasi  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Mudah Dipenuhi	12	26
Mudah Dipenuhi	34	74
Kurang Mudah Dipenuhi	0	0
Tidak Mudah Dipenuhi	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.8 dapat dilihat bahwa, dilihat dari Kemudahan anggota dalam memenuhi prosedur Administrasi koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Mudah Dipenuhi yaitu sebanyak 34 responden (74%), Sangat Mudah Dipenuhi yaitu sebanyak 12 responden (26%), Kurang Mudah Dimengerti yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak Mudah Dimengerti. Dari sini dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi yang digunakan sangat mudah dipenuhi oleh anggota itu berarti prisedur Administrasi koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya tidak memberatkan anggotanya.

## i. Alasan Pelayanan

Tabel 4.9  
Data Reseponden berdasarkan Alasan Pelayanan<sup>68</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Ramah	29	63
Mudah Ramah	17	37
Kurang Ramah	0	0
Tidak Ramah	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.9 dapat dilihat bahwa, dilihat dari pelayanan di koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Sangat Ramah yaitu sebanyak 29 responden (63%), Ramah yaitu sebanyak 17 responden (37%), Kurang Ramah yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak Ramah. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat baik terutama terhadap anggota koperasi.

---

<sup>68</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

## j. Besarnya Keuntungan yang diberikan

Tabel 4.10  
Data Responden berdasarkan Keuntungan yang diberikan<sup>69</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Banyak	7	15
Mudah Banyak	34	74
Kurang Banyak	3	7
Tidak Banyak	2	4
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.10 dapat dilihat bahwa, dilihat dari Besarnya Keuntungan yang diberikan oleh koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Banyak yaitu sebanyak 34 responden (74%), Sangat Banyak yaitu sebanyak 7 responden (15%), Kurang Banyak yaitu sebanyak 3 responden (7%) sedangkan 2 responden (4%) yang menjawab Tidak Banyak. Dari sini dapat disimpulkan bahwa Besarnya Keuntungan yang diberikan oleh koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat banyak tergantung lamanya menjadi anggota koperasi dan keaktifan anggota di dalam koperasi.

---

<sup>69</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

## k. Peningkatan Pemenuhan kebutuhan anggota

Tabel 4.11  
Data Reseponden berdasarkan Peningkatan Pemenuhan kebutuhan anggota  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Meningkatkan	3	7
Mudah Meningkatkan	41	89
Kurang Meningkatkan	2	4
Tidak Meningkatkan	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.11 dapat dilihat bahwa berdasarkan Peningkatan Pemenuhan kebutuhan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah meningkat yaitu sebanyak 41 responden (89%), sangat meningkat yaitu sebanyak 3 responden (7%), Kurang meningkat yaitu sebanyak 2 responden (4%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak meningkat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan anggota semakin meningkat setelah menjadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

## 2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya

### a. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.12

Data Reseponden berdasarkan Kualitas Pelayanan<sup>70</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Baik	46	100
Tidak	0	0
Ragu-ragu	0	0
Sangat Ragu	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.12 dapat dilihat bahwa berdasarkan Kualitas Pelayanan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Baik yaitu sebanyak 46 responden (100%), sangat meningkat yaitu sebanyak 0 responden (0%), Kurang meningkat yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak meningkat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat baik

b. Keterampilan Karyawan

Tabel 4.13  
Data Reseponden berdasarkan Keterampilan Karyawan  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Baik	46	100
Tidak	0	0
Ragu-ragu	0	0
Sangat Ragu	0	0

<sup>70</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

JUMLAH	46	100
--------	----	-----

Berdasarkan data dari tabel 4.13 dapat dilihat bahwa berdasarkan Keterampilan Karyawan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Baik yaitu sebanyak 46 responden (100%), sangat meningkat yaitu sebanyak 0 responden (0%), Kurang meningkat yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak meningkat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa keterampilan karyawan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat baik dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing.

c. Kelancaran Dalam Berkomunikasi

Tabel 4.14  
Data Responden berdasarkan Kelancaran Dalam Berkomunikasi<sup>71</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Lancar	9	20
Lancar	37	80
Kurang Lancar	0	0
Tidak Lancar	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa berdasarkan kelancaran dalam berkomunikasi koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah lancar yaitu sebanyak 37 responden (80%), sangat lancar yaitu sebanyak 9 responden (20%), kurang lancar yaitu sebanyak 0

<sup>71</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak lancar. Dari sini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara karyawan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya terjalin dengan sangat baik dan lancar.

d. Kemampuan dalam memberikan rasa aman

Tabel 4.15  
Data Reseponden berdasarkan  
Kemampuan dalam memberikan rasa aman<sup>72</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Baik	13	28
Baik	33	72
Kurang Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa berdasarkan Kemampuan dalam memberikan rasa aman koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah baik yaitu sebanyak 33 responden (72%), sangat baik yaitu sebanyak 13 responden (28%), kurang baik yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak baik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pihak koperasi dengan sistem kekeluargaannya memberi kenyamanan kepada anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

---

<sup>72</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

## e. Kecepatan dalam memberikan solusi

Tabel 4.16  
Data Reseponden berdasarkan  
Kecepatan dalam memberikan solusi<sup>73</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Cepat	9	20
Cepat	28	61
Kurang Cepat	8	17
Tidak Cepat	1	2
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa berdasarkan Kecepatan dalam memberikan solusi koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Cepat yaitu sebanyak 28 responden (61%), sangat Cepat yaitu sebanyak 9 responden (20%), kurang Cepat yaitu sebanyak 8 responden (17%) sedangkan 1 responden (2%) yang menjawab tidak Cepat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pihak koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya cepat dalam memberikan solusi atas keluhan anggota tergatung dengan tingkat kerumitan masalah tersebut.

## f. Hubungan baik antara anggota dan karyawan

Tabel 4.17  
Data Reseponden berdasarkan  
Hubungan baik antara anggota dan karyawan<sup>74</sup>

<sup>73</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

<sup>74</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Baik	27	59
Baik	19	41
Kurang Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa berdasarkan Hubungan baik antara anggota dan karyawan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Sangat Baik yaitu sebanyak 27 responden (59%), Baik yaitu sebanyak 19 responden (41%), kurang Baik yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak Baik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pihak koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat menjaga hubungan baik dengan para anggota.

g. Keperdulian terhadap informasi pribadi

Tabel 4.18  
Data Reseponden berdasarkan  
Keperdulian terhadap informasi pribadi<sup>75</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Perduli	21	46
Perduli	25	54
Kurang Perduli	0	0
Tidak Perduli	0	0

<sup>75</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

JUMLAH	46	100
--------	----	-----

Berdasarkan data dari tabel 4.18 dapat dilihat bahwa berdasarkan Keperdulian terhadap informasi pribadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Perduli yaitu sebanyak 25 responden (54%), Sangat Perduli yaitu sebanyak 21 responden (46%), kurang Perduli yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak Perduli. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pihak koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat menjaga kepercayaan anggota sehingga data pribadi yang diserahkan terjamin kerahasiaannya tidak akan disalahgunakan.

h. Perilaku baik terhadap anggota

Tabel 4.19  
Data Reseponden berdasarkan  
Prilaku baik terhadap anggota<sup>76</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Baik	22	48
Baik	24	52
Kurang Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.18 dapat dilihat bahwa berdasarkan Prilaku baik terhadap anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi

<sup>76</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Radhiyya adalah Baik yaitu sebanyak 24 responden (52%), Sangat Baik yaitu sebanyak 22 responden (48%), kurang Baik yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak Baik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa anggota merasa bahwa karyawan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya selalu berperilaku baik kepada seluruh anggotanya.

i. Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku

Tabel 4.20  
Data Reseponden berdasarkan  
Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku<sup>77</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Menaati	12	26
Menaati	34	74
Kurang Menaati	0	0
Tidak Menaati	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.20 dapat dilihat bahwa berdasarkan Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku di koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Menaati yaitu sebanyak 34 responden (74%), Sangat Menaati yaitu sebanyak 12 responden (26%), kurang Menaati yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak Menaati. Dari sini dapat disimpulkan bahwa setiap anggota menaati

<sup>77</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

peraturan-peraturan yang telah ditetapkan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya dengan baik pada saat diawasi ataupun tidak diawasi.

j. Kejujuran antara Pihak koperasi dan anggota

Tabel 4.21  
Data Reseponden berdasarkan  
Kejujuran antara Pihak koperasi dan anggota<sup>78</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Jujur	20	43,5
Jujur	26	56,5
Kurang Jujur	0	0
Tidak Jujur	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.21 dapat dilihat bahwa berdasarkan Kejujuran antara Pihak koperasi dan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Jujur yaitu sebanyak 26 responden (56,5%), Sangat jujur yaitu sebanyak 20 responden (43,5%), kurang jujur yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak jujur. Dari sini dapat disimpulkan karyawan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya berlaku jujur kepada semua anggota dalam membantu memenuhi kebutuhan anggota.

k. Alasan Kepercayaan Jaminan Keamanan Terhadap Data Pribadi

Tabel 4.22  
Data Reseponden berdasarkan

---

<sup>78</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Alasan Kepercayaan Jaminan Keamanan Terhadap Data Pribadi<sup>79</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Terjamin	13	28
Terjamin	33	72
Kurang Terjamin	0	0
Tidak Terjamin	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.22 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Kepercayaan Jaminan Keamanan Terhadap Data Pribadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Terjamin yaitu sebanyak 13 responden (28%), Sangat Terjamin yaitu sebanyak 33 responden (72%), kurang Terjamin yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak Terjamin. Dari sini dapat disimpulkan anggota merasa bahwa koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki kapasitas teknis yang cukup untuk menjamin bahwa informasi yang anggota berikan tidak akan disalah gunakan oleh pihak koperasi.

1. Letak koperasi

Tabel 4.23  
Data Responden berdasarkan Letak koperasi<sup>80</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Mudah Diingat	23	50
Mudah Diingat	18	39

<sup>79</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

<sup>80</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Kurang Mudah Diingat	5	11
Tidak Mudah Diingat	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.23 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Kepercayaan Jaminan Keamanan Terhadap Data Pribadi anggota koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah sangat mudah diingat yaitu sebanyak 23 responden (50%), mudah diingat yaitu sebanyak 18 responden (39%), kurang mudah diingat yaitu sebanyak 5 responden (11%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab tidak mudah diingat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki lokasi yang strategis sehingga mudah diingat.

m. Besaran Bunga Kredit yang ditetapkan

Tabel 4.24  
Data Reseponden berdasarkan  
Besaran Bunga Kredit yang ditetapkan  
N=46<sup>81</sup>

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Memberatkan	1	2
Memberatkan	9	20
Kurang Memberatkan	17	37
Tidak Memberatkan	19	41
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.24 dapat dilihat bahwa berdasarkan Besaran Bunga Kredit yang ditetapkan koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT

<sup>81</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Rabbi Radhiyya adalah Tidak Memberatkan yaitu sebanyak 19 responden (41%), Kurang Memberatkan yaitu sebanyak 19 responden (37%), Memberatkan yaitu sebanyak 9 responden (20%) sedangkan 1 responden (2%) yang menjawab Sangat Memberatkan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa bunga kredit yang diterapkan koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya tidak memberatkan anggota.

n. Alasan Ketertarikan pada promosi

Tabel 4.25  
Data Responden berdasarkan Alasan  
Ketertarikan pada promosi<sup>82</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Menarik	8	17
Menarik	31	67
Kurang Menarik	5	11
Tidak Menarik	2	4
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.25 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Ketertarikan pada promosi koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Menarik yaitu sebanyak 31 responden (67%), sangat menarik yaitu sebanyak 8 responden (17%), kurang menarik yaitu sebanyak 5 responden (11%) sedangkan 2 responden (4%) yang menjawab Tidak Menarik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa promosi yang dilakukan oleh

<sup>82</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya sangat menarik minat untuk menjadi anggota.

o. Media promosi yang digunakan

Tabel 4.26  
Data Responden berdasarkan  
Media promosi yang digunakan<sup>83</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Mulut ke mulut	39	85
Brosur	1	2
Radio	0	0
Pengumuman	6	13
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.26 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Media promosi yang digunakan koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Mulut ke mulut yaitu sebanyak 39 responden (85%), Brosur yaitu sebanyak 1 responden (2%), Radio yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 6 responden (13%) yang menjawab Pengumuman. Dari sini dapat disimpulkan bahwa media promosi yang dilakukan oleh koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya masih manual dan sangat sederhana.

p. Fasilitas yang dimiliki koperasi

---

<sup>83</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Tabel 4.27  
Data Responden berdasarkan Fasilitas yang dimiliki koperasi  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Lengkap	4	9
Lengkap	13	28
Kurang Lengkap	29	63
Tidak Lengkap	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.27 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Fasilitas yang dimiliki koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Kurang Lengkap yaitu sebanyak 29 responden (63%), Lengkap yaitu sebanyak 13 responden (28%), Sangat Lengkap yaitu sebanyak 4 responden (9%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak Lengkap. Dari sini dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya masih kurang itu dikarenakan oleh ruang lingkup koperasi yang kurang begitu luas hanya di dalam lingkungan SDIT Rabbi Radhiyya.

q. Logo yang digunakan koperasi

Tabel 4.28  
Data Responden berdasarkan  
Logo yang digunakan koperasi<sup>84</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat mudah diingat	0	0

<sup>84</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Mudah diingat	23	50
Kurang mudah diingat	23	50
Tidak mudah diingat	0	0
JUMLAH	46	100

Berdasarkan data dari tabel 4.28 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Logo yang digunakan koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Mudah diingat yaitu sebanyak 23 responden (50%), Kurang mudah diingat yaitu sebanyak 23 responden (50%), Sangat mudah diingat yaitu sebanyak 0 responden (0%) sedangkan 0 responden (0%) yang menjawab Tidak mudah diingat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa Logo yang digunakan koperasi oleh koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya masih kurang familiar oleh anggota koperasi.

r. Ciri khas yang dimiliki koperasi

Tabel 4.29  
Data Responden berdasarkan  
Ciri khas yang dimiliki koperasi<sup>85</sup>  
N=46

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Berciri khas	1	2
Berciri khas	20	43
Kurang Berciri khas	14	30
Tidak Berciri khas	11	24
JUMLAH	46	100

<sup>85</sup> Data : Diolah dari data lapangan (kuisisioner)

Berdasarkan data dari tabel 4.29 dapat dilihat bahwa berdasarkan Alasan Ciri khas yang dimiliki koperasi Serba Usaha Cahaya SDIT Rabbi Radhiyya adalah Berciri khas yaitu sebanyak 20 responden (43%), Kurang Berciri khas mudah diingat yaitu sebanyak 14 responden (30%), Tidak Berciri khas yaitu sebanyak 11 responden (24%) sedangkan 1 responden (2%) yang menjawab Sangat Berciri khas. Dari sini dapat disimpulkan bahwa koperasi oleh koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya Kurang berciri khas yang membuat koperasi mudah diingat dan lebih menarik.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan uraian diatas yang didapat anggota terhadap Analisis Tingkat Kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya dapat disimpulkan dan diambil analisis terkait Analisis Tingkat Kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya antara lain Keandalan (*Realibiliti*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Langsung (*Tangibles*), Integritas (*Integrity*), Kompetensi (*Competence*), Konsistensi (*Consistency*), *Subjective probability of depending*, *Attributes* (Atribut), *Benefits* (Keuntungan), *Brand Attitude* (Sikap merek). Hal tersebut serupa dengan pernyataan Philip Kotler, bahwa faktor yang mempengaruhi minat konsumen untuk mengambil keputusan terdiri dari Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Merek.<sup>86</sup> Adapun hasil analisis sebagai berikut:

---

<sup>86</sup> Philip Kotler, *Op.Cit.*, h. 202

**Tabel 4. 30**  
**Data Hasil Kuisioner Anggota**

No	Jawaban Responden				Keterangan
	a	b	c	d	
<b>Pelayanan</b>					<b>Jumlah</b>
Pertanyaan 1	46				46
Pertanyaan 2	46				46
Pertanyaan 3	9	37			46
Pertanyaan 4	13	33			46
Pertanyaan 5	9	28	8	1	46
Pertanyaan 6	27	19			46
<b>Kepercayaan</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>Jumlah</b>
Pertanyaan 7	21	25			46
Pertanyaan 8	22	24			46
Pertanyaan 9	12	34			46
Pertanyaan 10	20	26			46
Pertanyaan 11	13	33			46
<b>Citra Merek</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>Jumlah</b>
Pertanyaan 12	23	18	5		46
Pertanyaan 13	1	9	17	19	46
Pertanyaan 14	8	31	5	2	46
Pertanyaan 15	39	1		6	46
Pertanyaan 16	4	13	29		46
Pertanyaan 17		23	23		46
Pertanyaan 18	1	20	14	11	46
<b>Kepuasan Anggota</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>Jumlah</b>
Pertanyaan 19	8	20	16	2	46
Pertanyaan 20	7	36	3		46
Pertanyaan 21	12	34			46
Pertanyaan 22	29	17			46
Pertanyaan 23	7	34	3	2	46
Pertanyaan 24	3	41	2		46
Pertanyaan 25	8	38			46

Berdasarkan data dari tabel 4.30 dapat dilihat bahwa :

1. Tingkat kepuasan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya, yaitu:

- a. Keandalan (*Realibiliti*), yaitu Merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.
- b. Ketanggapan (*Responsivenes*), yaitu Adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.
- c. Jaminan (*Assurace*), yaitu Mencangkup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, ke-sopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan dan kekecewaan.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu Yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami *kebutuhan* anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.
- e. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu Meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

- f. Integritas (*Integrity*), yaitu anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya yakin bahwa pihak lain akan berlaku jujur dan berlaku sebenarnya.
- g. Kompetensi (*Competence*), yaitu anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki pengetahuan dan keahlian teknik interpersonal.
- h. Konsistensi (*Consistency*), yaitu reliabilitas, prediktibilitas dan keputusan tepat dari individu dalam menghadapi situasi tertentu di dalam koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.
- i. *Subjective probability of dependin*, yaitu kesediaan anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada karyawan, melakukan transaksi, serta bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.
- j. *Attributes* (Atribut), yaitu Merupakan pendefinisian deskriptif tentang fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa yang dimiliki koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.
- k. *Benefits* (Keuntungan), yaitu Nilai personal yang dikaitkan oleh anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya pada atribut-atribut produk atau jasa yang digunakan.
- l. *Brand Attitude* (Sikap merek), yaitu Sikap merek didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan atas suatu merek, apa yang dipercayai oleh anggota

koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya mengenai merek-merek tertentu.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya yaitu:

- a. Pelayanan menjadi salah satu faktor mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Keandalan (*Realibiliti*) kehandalan dan ketanggapan dalam melayani anggota karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan salah satu faktor utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terbukti dengan 100% responden menjawab kehandalan dan ketanggapan dalam bidang pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya adalah baik. .
- b. Kepercayaan mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah Integritas (*Integrity*) karena pihak koperasi dengan sistem kekeluargaannya memberi kenyamanan kepada anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya terbukti dengan sebagian responden menjawab a dan sebagian responden menjawab b itu menunjukkan bahwa anggota menaruh kepercayaan pada Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya.
- c. Citra Merek mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya adalah *Brand Attitude* (Sikap merek)

karena keseluruhan atas suatu merek, apa yang dipercayai oleh anggota koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya menunjukkan bahwa anggota puas terhadap anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya. Selain karena pelayanan yang baik Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki kehandalan dan ketanggapan dalam melayani anggota karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan salah satu faktor utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan anggota.
2. Hasil analisis dari Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya yaitu pelayanan, kepercayaan dan citra merek dan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya adalah faktor pelayanan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya dan serta faktor-faktor yang

mempengaruhinya menunjukkan bahwa anggota koperasi ini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota, percaya kepada pihak koperasi dalam mengelola data pribadi dan keuangan anggota dan sangat puas dengan citra yang dimiliki Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya. Penulis menyarankan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya yakni:

1. Fasilitas koperasi yang belum lengkap hendaknya dilengkapi sehingga memudahkan dan melancarkan kegiatan yang ada di Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya.
2. Agar Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya lebih dikenal secara meluas dimasyarakat sebaiknya Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya melakukan promosi di media sosial karena sekarang masyarakat lebih mudah menemukan informasi lewat media sosial karena selain mudah diakses juga tidak membutuhkan banyak biaya.

## DAFTARPUSAKA

- Afilia Fitriani, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Kcp Rawamangun*, (Skripsi.Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014).
- Ahmad Solihin Dan Etty Puji Lestari, *Ekonomi Koperasi*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009
- Anwar, Saidudin, *Metode penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,1999
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian Edisi Revisi V*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta. 2002
- Baswir, Revrison, *Koperasi Indonesia Edisi Pertama*, Fakultas Ekonomi UGM Yokyakarta, 2000
- Buchori Nur s. *Koperasi syariah Teori dan Praktik*, Jakarta, Pusaka Aufa Media, 2012
- Chaniago Arifinal, *perkoperasian Indonesia*, Bandung: Angka, 1998
- Dwiwinarsih, Rina. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok*. Skripsi Depok : Universitas Gunadarma, 2012
- Edo Andre Yusep, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Tipten Kota Metro*, (Skripsi Metro: Institut Islam Negeri (IAIN) Metro,2020).
- Fitriani, Afilia, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Kcp Rawamangun*, Skripsi.Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2014
- Hendrojogi. *Koperasi, Asas-Asas, Teori dan praktek*, Jakarta: Raja grafindo persada, 2002
- Hendar dan kunsadi, *Ekonomi Koperasi*, Jakarta: lembaga Fakultas Ekonomi UI, 2005
- [Http://gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.htm?m=1](http://gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.htm?m=1),  
Diakses pada tanggal 24 juli 2020

- [Http://www.nesabamedia.com/penertian-analisis](http://www.nesabamedia.com/penertian-analisis), Diakses pada tanggal 1 Agustus 2020
- Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta), 2015
- Ishan Nurhakim, et, al, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Rejang Lebong LP2 SRAIN Curup, 2009
- Junaedi, Abdillah, *Aplikasi Sistem Informasi Simpan Pinjam Berbasis Web pada Koperasi SPBNI Syariah*, Bandung, Jurnal LPTKIA, vol.2 No1, Juni 2013
- Kartasapoetra, et al, *Koperasi Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013
- Kotler, Phipih, *Menejemen Pemasaran*, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Jakarta: PT. Prenhaliando, 2007
- Lexi J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), 2015
- Marina, Ropi, dan Yola Yunisa Pratama, *Koprasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syirkah yang Sah*, Bandung Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah vol.1 no. 2, juli 2017
- Muhamad, *Lembaga Ekonomi Syaria'ah*, yogjakarta: Graha ilmu, 2007
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Namawi Ismail, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2012
- Prasojo, Ahmad, *Perbedaan Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan E-commerce Ditingkat Industri Keuangan Perbankan (Studi Koperatit pada PT. Bank BRI Syariah dan PT.Bank Rakyat IndonesiaTbk)*, Skripsi Begkulu: IAIN Bengkulu, 2017
- Rido Ali, *Badan Hukum dan Kedudukan Badan Hukum Koperasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Sarina. *Hubungan Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Pengurus Dan Motifasi Dengan Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Negri Kpn Smp Negri 7 Kota Jamb*. FKIP Unifersitas Jambi, 2016

Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks, 2008

Sofianatriana, *Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional*, STAIN Pekalongan

Solihin Achmad dan Etty Puji Iestari, *Ekonomi Koperasi*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*, Bandung: Alfabeta. 2008

Tati Joesron Suhartini, *Managemen Strategi Koperasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005

Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*, Edisi III. PT. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2008

Udiutomo, Purwa. “*Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan program Smart Ekselensia Indonesia tahun 2011.*” *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* 1.01, 2011

L

A

M

P

I

R

A

N



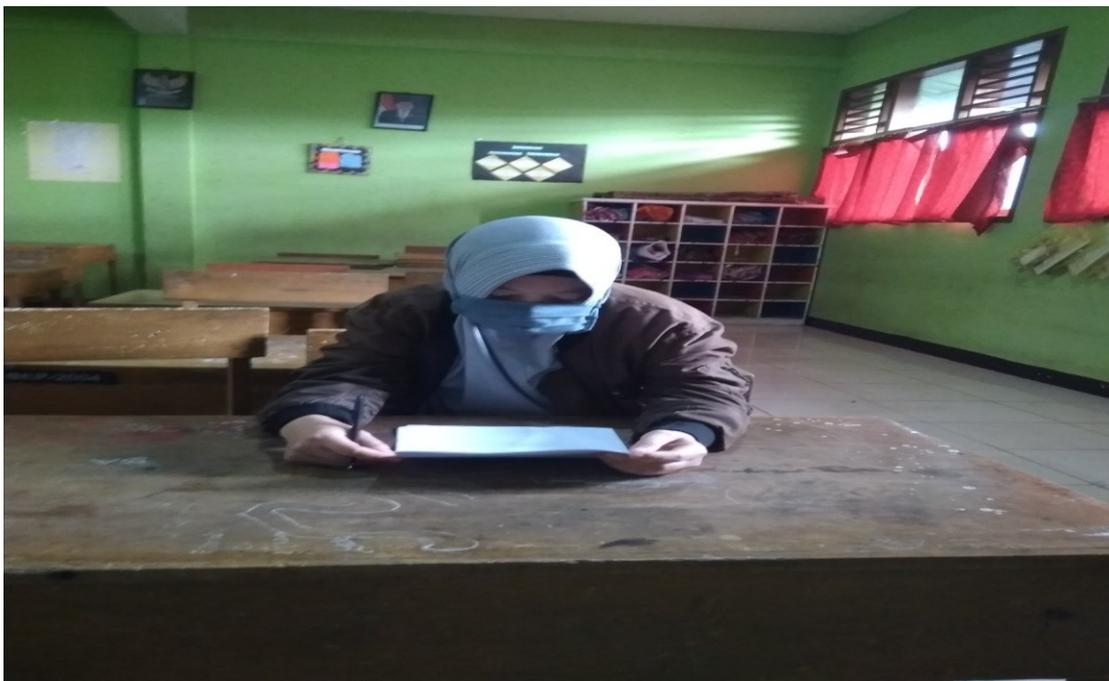












Kepada Yth:  
Saudara/i Responden  
Ditempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan Studi Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negari (IAIN) Curup Mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya di SDIT Rabbi Radhiyya”. Maka saya memohon kesedian dari Saudara/I untuk dapat mengisi kuesioner ini. Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesedian mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan jujur-sejujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Saudara /I dalam mengisi kuesioner ini diucapkan terima kasih.

**Veni Indrianti**



**KUISIONER PENELITIAN**  
 GUNA MELENGKAPI DATA PENELITIAN SKRIPSI S1  
 JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH  
 FAKULTAS EKONOMI SYARI'AH  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 JL. DR. AK Gani No.01 Kel. Dusun Curup Kec. Curup Utara Kab. Rejang Lebong

*Keterangan: berilah tanda  (**checklis**) pada kotak yang sesuai dengan identitas anda!*

### I. Identitas Responden

1. Nama :.....
2. Jenis kelamin  
Laki-Laki                      Perempuan
3. Peghasilan Perbulan  
 < Rp. 500.000,-       Rp.500.000,- s/d Rp. 1000.000,-  
 Rp.1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,-       < Rp. 2.000.000,-
4. Tingkat pendidikan  
SMA   Diploma  
Sarjana    Lainnya(sebutkan).....
5. Pekerjaan Sekarang  
Petani   Pedagang   Honoror  
PNS   Lainnya(Sebutkan).....
6. Berapa lama menjadi anggota di koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya  
 < 1tahun       1-3tahun       4-5tahun       > 5 Tahun

### II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban paling tepat menurut Anda dan Berikan tanda silang (x) pernyataan di bawah ini sesuai dengan pedapat Anda.

#### A. Variabel Kualitas Pelayanan

1. Karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya mencatat dan mengentry data transaksi dengan benar
  - a. Baik
  - b. Tidak
  - c. Ragu-ragu
  - d. Sangat Ragu
2. Keterampilan karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing
  - a. Ya
  - b. Tidak
  - c. Ragu-ragu
  - d. Sangat Ragu

3. Karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.
  - a. Sangat lancar
  - b. lancar
  - c. Kurang lancar
  - d. Tidak lancar
4. Karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Kurang baik
  - d. Tidak baik
5. Karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota.
  - a. Sangat cepat dalam memberikan solusi
  - b. cepat dalam memberikan solusi
  - c. Kurang cepat dalam memberikan solusi
  - d. Tidak cepat dalam memberikan solusi
6. Hubungan Baik terus dijalin antara karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya dengan anggota
  - a. Sangat terjalin dengan baik
  - b. terjalin dengan baik
  - c. Kurang terjalin dengan baik
  - d. Tidak terjalin dengan baik

## **B. KEPERCAYAAN**

7. Anggota merasa bahwa Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya menunjukkan kepedulian terhadap informasi pribadi anggota.
  - a. Sangat peduli
  - b. peduli
  - c. Kurang peduli
  - d. Tidak peduli
8. Anggota merasa bahwa karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya selalu berperilaku baik terhadap seluruh anggotanya.
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Kurang baik
  - d. Tidak baik
9. Anggota harus taat pada peraturan–peraturan dari Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya dengan baik pada saat diawasi dan tidak diawasi.
  - a. Sangat menaati
  - b. menaati
  - c. Kurang menaati
  - d. Tidak menaati
10. Karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya berlaku jujur pada semua anggota Koperasi dalam membantu memenuhi kebutuhan anggota.
  - a. Sangat jujur
  - b. Jujur
  - c. Kurang jujur
  - d. Tidak jujur
11. Anggota merasa bahwa Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya memiliki kapasitas teknis yang cukup untuk menjamin bahwa informasi pribadi yang anggota kirimkan tidak akan diubah oleh pihak Koperasi Serba Usaha Cahaya.
  - a. Sangat terjamin
  - b. Terjamin



- a. Sangat mudah dimengerti  
b. mudah dimengerti  
c. Kurang mudah dimengerti  
d. Tidak mudah dimengerti
21. Prosedur administrasi pinjaman Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya mudah dipenuhi anggota.  
a. Sangat mudah dipenuhi  
b. Mudah dipenuhi  
c. Kurang Mudah dipenuhi  
d. Tidak Mudah dipenuhi
22. Karyawan Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya ramah kepada anggota..  
a. Sangat Ramah  
b. Ramah  
c. Kurang Ramah  
d. Tidak Ramah
23. Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya memberikan banyak keuntungan bagi anggota, baik secara ekonomis dan psikologis, sehingga membuat anggota sulit pindah ke layanan lain.  
a. Sangat banyak  
b. Banyak  
c. Kurang Banyak  
d. Tidak Banyak
24. Anggota Merasa Kualitas kehidupan anggota meningkat karena kebutuhan yang diinginkan anggota sudah terpenuhi setelah menjadi anggota Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya.  
a. Sangat meningkat  
b. Meningkatkan  
c. Kurang Meningkatkan  
d. Tidak Meningkatkan
25. Anggota mengambil kredit/pinjaman di Koperasi Serba Usaha Cahaya Di SDIT Rabbi Radhiyya untuk membantu memenuhi kebutuhan persediaan bahan baku untuk operasional usaha anggota.  
a. Sangat membantu  
b. Membantu  
c. Kurang Membantu  
d. Tidak Membantu

## **PROFIL PENULIS**



**Nama Lengkap : VENI INDRIANTI**

**Nama Panggilan : VENI**

**Tempat Lahir : BENGKO**

**Tanggal Lahir : 22 NOVEMBER 1997**

**Agama : Islam**

**Golongan Darah : A**

**Alamat : Desa BENGKO**

**Nama Orang Tua : Ayah : AHMAN**

**Ibu : ENDANG**

**Riwayat Pendidikan :**

- 1. Sekolah Dasar Negeri No. 04 BENGKO Rejang Lebong (2010)**
- 2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Airlang, Rejang Lebong. (2013)**
- 3. Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Curup Utaraaa. (2016)**
- 4. S1 Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup, Bengkulu (2021)**